Veterans Affairs Canada

1988-89 Estimates

Part III

Expenditure Plan

88-02555/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1988

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa, (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1989-III-49 au Canada: 13,00 $
ISBN 0-660-53976-4 à l'étranger: 15,60 $

Prix sujet à changement sans préavis

1988-89 Estimates

Part III

Veterans Affairs Canada

Preface

This Expenditure Plan is designed to be used as a reference document. As such contains several levels of detail to respond to the various needs of its audience.

There are five chapters in this document. The first provides an overview of the Portfolio intended to provide a complete but concise summary for the reader interested in the overall situation.

Chapters 2 to 5 present the Expenditure Plans for each of the Portfolio's Programs. Each chapter begins with Spending Authorities from Part II of the Estimates and Volume II of the Public Accounts for the particular Program being described. This is to provide continuity with the other Estimates documents as well as to aid in assessing the Program's financial performance over the past year.

Chapter 2, the Program Expenditure Plan for the Veterans Affairs Program, is divided into three sections. Each section provides increasing levels of detail about the Program. Section I presents an overview of the Program and a summary of its current plans and performance. For those interested in more detail, Section II identifies, for each activity, the expected results and other key performance information that forms the basis for the resources requested. Section III provides further information on costs and resources as well as special analysis that the reader may require to understand the Program more fully.

Chapter 3, 4 and 5 present, respectively, the Program Expenditure Plans for the Canadian Pension Commission Program, the Bureau of Pensions Advocates Program, and the Veterans Appeal Board Program which replaced the War Veterans Allowance Board Program and the Pension Review Board Program as a result of Bill C-66 passed on June 30, 1987. Each chapter has two sections. Section I provides a detailed overview of the Program including a description as well as information on its background, objectives and planning perspective. Section II provides further information on costs and resources by object that the reader may require to understand the Program more fully.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. A general table of contents lists the chapters, and detailed tables of contents are provided for each Program. For easy access to financial information, the Portfolio Spending Plan in Chapter I provides page references to the schedule of Financial Requirements in each Program Expenditure Plan. When appropriate, each of these schedules in turn provides cross-references to the more detailed information about each of the activities of a Program.

Table of Contents

Portfolio Summary	1 - 1
Veterans Affairs Program	2 - 1
Canadian Pension Commission Program	3 - 1
Bureau of Pensions Advocates Program	4 - 1
Veterans Appeal Board Program	5 - 1

Portfolio Summary

Introduction

Veterans Affairs exists to assist Canadians who served in the First and Second World Wars and the 1950-53 Korean War, their survivors and dependents. Certain civilians are also entitled to benefits because of their wartime service along with former members of the regular forces and the Royal Canadian Mounted Police.

Nearly 1,750,000 men and women saw wartime service for Canada. Appropriately 110,000 died in these wars and Veterans Affairs is responsible for commemorating their sacrifice. Of the 670,000 who are living, 30,000 are women. The average age of Canada's veteran population is 67. One in every three Canadian men over the age of 65 is a war veteran. Approximately ninety per cent of the Portfolio's budget goes directly to 230,000 clients in the form of pensions, health care and economic support.

The high percentage of veterans who are older than age 65 is presenting Veterans Affairs with significant challenges. The experiences of Veterans Affairs over the next few years in terms of program content, staff attitudes and delivery methods should be invaluable to a society anticipating an unprecedentedly large percentage of senior citizens by the end of the century. This will be supportive of the government's recent initiative to meet the needs of a federal focus for the concerns of all Canadian seniors.

In recognizing the unique contributions made by veterans and certain civilians to Canada's war and peacekeeping efforts over the past decades, Canada has established various programs designed specifically for them. The following items form the core of the benefits available to veterans and certain civilians, their survivors and dependants.

HEALTH CARE is the fastest-growing program area in the Portfolio. A major objective is to assist veterans to remain in their own homes and communities through the Veterans Independence program (VIP). The health care program also looks after the needs of veterans requiring long term institutional care, both in departmental institutions, namely Ste. Anne's Hospital and Senneville Lodge in Ste. Anne de Bellevue, Rideau Veterans Home in Ottawa, and Saskatoon Veterans Home in Saskatoon and in provincial and community institutions. Eligible veterans also receive drugs, eye-glasses, hearing aids and a wide range of other health benefits and services from this program.

PENSIONS and other benefits are paid as compensation for service related death and disability. Prisoner of War compensation benefits are, like pensions, awarded by the Canadian Pension Commission. Pensions are paid without regard to the income of recipients.

ECONOMIC SUPPORT in the form of War Veterans Allowance is paid to veterans, certain civilians and dependants. It provides a monthly allowance to recipients who meet service eligibility requirements and who, because of age or incapacity are unable to work. Dependants benefit through married rates of allowance and a special dependant child allowance.

In addition, commemorative and special support programs such as funeral and burial grants and the assistance fund are managed under this activity.

PROPERTY CONTRACTS are managed to assist veterans who settled under the Veterans Land Act so that they may acquire title to the property on which they are settled. A total of 144,000 veterans have been settled since the Act was passed in 1942.

Veterans are entitled to free legal aid services at various levels of the pension and allowance processes including appeals to the Veterans Appeal Board. This service is provided by the Bureau of Pensions Advocates.

BENEFITS FOR VETERANS AND DEPENDENTS: In 1988-89 $1,492,000,000 of a total estimate of $1,649,294,000 will be delivered to an estimated 230,000 veterans and their dependents in the form of $300,000,000 in health care, $832,000,000 in pensions and $360,000,000 in economic and other support program benefits.

Priorities For The Future

Courtesy, generosity and speed of service to clients will continue as the guiding framework for all Portfolio activities and planning.

The major challenges that determine priorities at the strategic level are:

- the aging of the eligible veteran population will increase demands for health care well beyond current capability to serve these needs; and
- a known increase in workload will severely tax staff. This pressure, coupled with the requirement to meet person year reduction targets, will lead to a drop in service standards as early as 1988-89 unless corrective action is taken.

Hence, the global priorities are:

- to take steps to ensure that health care demands can be met, looking well beyond the turn of the century;
- to streamline and reallocate resources from areas of decreasing demand to areas of intensifying work pressure; and
- to ensure that the resulting changes are implemented without any drop in level of service to the veteran and with every consideration to avoid, as far as possible, adverse effects on Portfolio staff.

Expected Highlights for 1988-89

Health Care: The major initiative will be the presentation of options to meet the expected high demand for institutional care for eligible veterans. Once approved as a 10 to 15 year plan, this initiative will require the negotiation of master agreements with provincial governments for the provision and funding of health services and care for eligible veterans. In addition there is an immediate need to undertake significant structural and program changes in the four departmental institutions to meet the current and future health care needs of veteran patients.

Expected highlights (see pages 2-8 and 2-9):

- $300,000,000 in benefit to clients through treatment, Veterans Independence program, institutional care and other purchased health services, an increase of 12% over the 1987-88 forecast;
- a 30% growth in Veterans Independence program caseload from 24,000 in 1987-88 to 31,500 in 1988-89;
- improved service and increased efficiency by moving to introduce national systems for processing treatment benefit claims based on the pilot project with a private contractor in Ontario Region;
- completion of a major review of Veterans Treatment and Care Regulations dealing with veteran's health care benefits; and
- shelter and housing alternatives which make it easier for veterans to live independently outside institutions will be actively explored with the Central Mortgage and Housing Corporation, veterans' groups and local housing authorities.

Disability Pensions: The emphasis will be on maintaining the current high standards of serviceeven though demand has shown no sign of levelling off. As an example the number of first applications has risen approximately 50% over the past 5 years.

Expected Highlights (see page 2-9):

- 145,000 clients will be receiving $832,000,000 in benefits;
- workload in the pension area has shown no sign of levelling off;
- Bureau of Pensions Advocates workload predicted to exceed its capacity to respond;
- pension process will be examined for potential for further streamlining and to confirm resource requirements of the departmental and agency organizations involved;
- significant workload increase in age sensitive benefits such as attendance allowance; and
- Veterans Appeal Board fully functional.

Economic Support: The benefit pay out of the allowance program will decline as veterans and dependents receive Old Age Security benefits. Therefore, the emphasis will be on maintaining the current high standards of service and achieving greater ease for veterans and dependents in continuing to qualify for program benefits while employing the absolute minimum of staff in administering the program.

Expected Highlights (see page 2-10):

- 69,000 clients will be receiving $349,000,000 in War Veterans Allowance benefits;
- the volume of new allowance applications will remain relatively stable in 1988-89;
- complete an independent study of the long term future of the War Veterans Allowance program.

Veterans Land Administration and other initiatives (see pages 2-10 and 2-11):

- re-examine the sunset plan for the Veterans Land Administration as determined by the results of a study now started on the feasibility of continuing with an 'in house' operation or transferring all or part of it to Central Mortgage and Housing Corporation or to the private sector;
- initiate the development of a long range plan to ensure there are appropriate programs for <u>commemoration</u> of war-time sacrifice;

- complete a major study on trusteeship and guardianship services for veterans including the identification of future needs and methods to meet those needs. The study is a follow-up to Auditor General observations;

- following the consolidation of the Pension and Prisoner of War Acts, further consolidation of Portfolio legislation will be undertaken to the extent permitted by other legislative priorities and availability of staff resources;

- improve both the forecasting of and actual level of contact with veterans and dependants eligible for health care benefits through an initiative with Health and Welfare whereby veterans will be able to identify themselves through the Old Age Security application and Guaranteed Income Supplement renewal process; and

- continue the pursuit of improvements to the overall management of Portfolio programs through enhancements to management information systems.

Portfolio Spending Plan

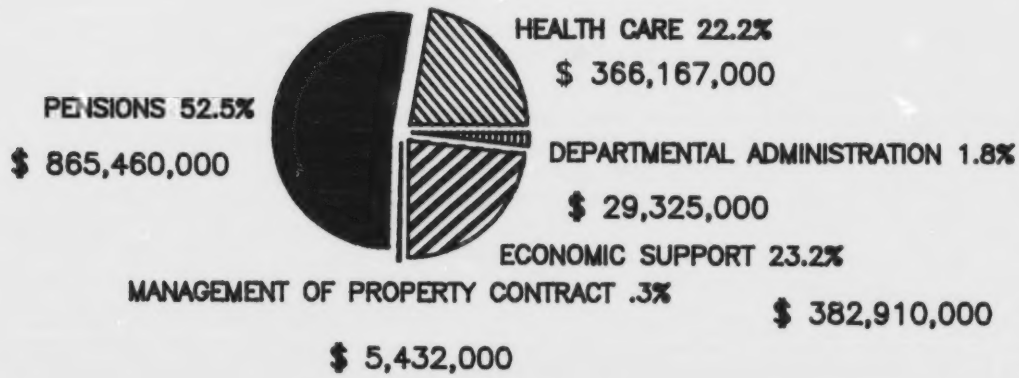
Figure 1 presents the spending plan for the Portfolio by Program. All proposed expenditures are budgetary.

Figure 1: 1988-89 Portfolio Spending Plan by Program

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88	Change $	Change %	For Details See Page
Budgetary					
Veterans Affairs Program	1,636,928	1,608,109	28,819	1.8	2-11
Canadian Pension Commission Program	3,976	3,619	357	9.8	3-6
Bureau of Pensions Advocates Program	5,864	6,381	(517)	8.1	4-6
Veterans Appeal Board Program	2,526	3,041	(515)	16.9	5-6
	1,649,294	1,621,150	28,144		
Non-Budgetary					
Repayment of loans under Veterans Land Act	(26,500)				

Figure 2 presents the spending plan for the Portfolio for 1988-89, based on the activity structure and includes administrative support.

Figure 2: 1988-89 Portfolio Spending Plan by Activity



Performance Highlights for 1986-87

The focus for the Portfolio during the year was to make significant progress in achieving the Minister's service-to-client goals of courtesy, generosity and speed. These goals had tangible implications for benefit improvements, ease of access for veterans and their dependants to Veterans Affairs offices and services and removing red tape in processing benefits and claims. This year also set the stage for significant service and productivity gains in health and economic support programs from the example of successes with disability pensions.

Generally, serving veterans better was the objective of 1986-87. The "one-stop" service concept was completed with the Department and the Canadian Pension Commission offices integrated in 32 districts across the country. Person year savings achieved from productivity gains in the economic support program were allocated to growing need for human resources in the health care programs. Volumes in the pension program continued to increase and the number of favourable pension claims continued to rise. Other highlights were:

Disability Pensions:

- 144,000 recipients benefited from $766,513,000 under pension legislation;
- as an example of total pension claim activity, initial applications for disability pension awards increased approximately 50% over the past five years;
- Ministerial "turn around time" goal of 90 days for processing initial applications for disability pensions was met;
- more benefits were made available to pensioners and widows and children of deceased pensioners. Bill C-100 increased the maximum benefits for combined disability and prisoner of war pensioners from 100% to 150% rate of disability;
- approval of a proposal to merger the Pension Review and War Veterans Allowance Boards; and
- the Canadian Pension Commission enhanced service to veterans across Canada with commissioner and entitlement board services made available in Toronto and Montreal, following the provision of this service in Vancouver a year earlier.

Health Care:

- Health programs provided benefits, services and institutional care to a total population of 230,000. Total expenditures, including administration, amounted to $286,848,000 in 1986-87 or 13% over 1985-86;
- 16,250 veterans were receiving benefits under the Veterans Independence program on March 31, 1987;
- the extension of Veterans Independence program services to First World War veterans near-recipients was stepped up from the scheduled January 1, 1988 commencement date to October 1, 1986;
- services to Ontario veterans were improved by the introduction of an automated pharmacy accounts processing system (April 1986).
- A joint public/private alternative shelter initiative, the Veterans Memorial Housing Society project, was completed in Vancouver; and
- significant progress has been made in upgrading the quality of four long term care facilities for veterans.

Economic Support:

- as of 31 March 1987, approximately 83,000 veterans and their dependents were receiving War Veterans Allowance. The annual benefit payment was $425,401,000;

- Phase I of harmonization of the allowance programs with the Guaranteed Income Supplement program of Health and Welfare was completed during 1986-87 with Phase II completed in April 1987; and

- verification of accuracy of income reporting and benefit calculation was enhanced by client information transfer between Revenue Canada and Veterans Affairs.

Veterans Land Administration and other initiatives:

- changes to the Veterans' Land Act allow a veteran to request that his/her spouse become a joint party to the agreement of sale;

- the number of accounts outstanding under the Veterans Land Act declined to 21,133 at March 31, 1987, as 2,705 veterans repaid their loans during the year. Principal recovered during the year was $26,500,000 and $8,800,000 in interest was also collected; and

- amendment to the Education Assistance Regulations in July, 1986, increased tuition assistance for orphaned children of disability pensioners from $800 to $1,500 a year.

Portfolio Organization, Roles and Responsibilities (see figure 3 for details)

Veterans Affairs is made up of the Department of Veterans Affairs and three independent agencies, namely, the Canadian Pension Commission, the Bureau of Pensions Advocates and the Veterans Appeal Board which was introduced with the passage of Bill C-66. The Board has taken over the duties of the War Veterans Allowance Board and the Pension Review Board. The mission statement of the Portfolio is:

> "To provide veterans, qualified civilians and their families with the benefits and service to which they are entitled; to promote their well-being and self-sufficiency as participating members of their communities and to keep the memory of their achievements and sacrifice alive for all Canadians".

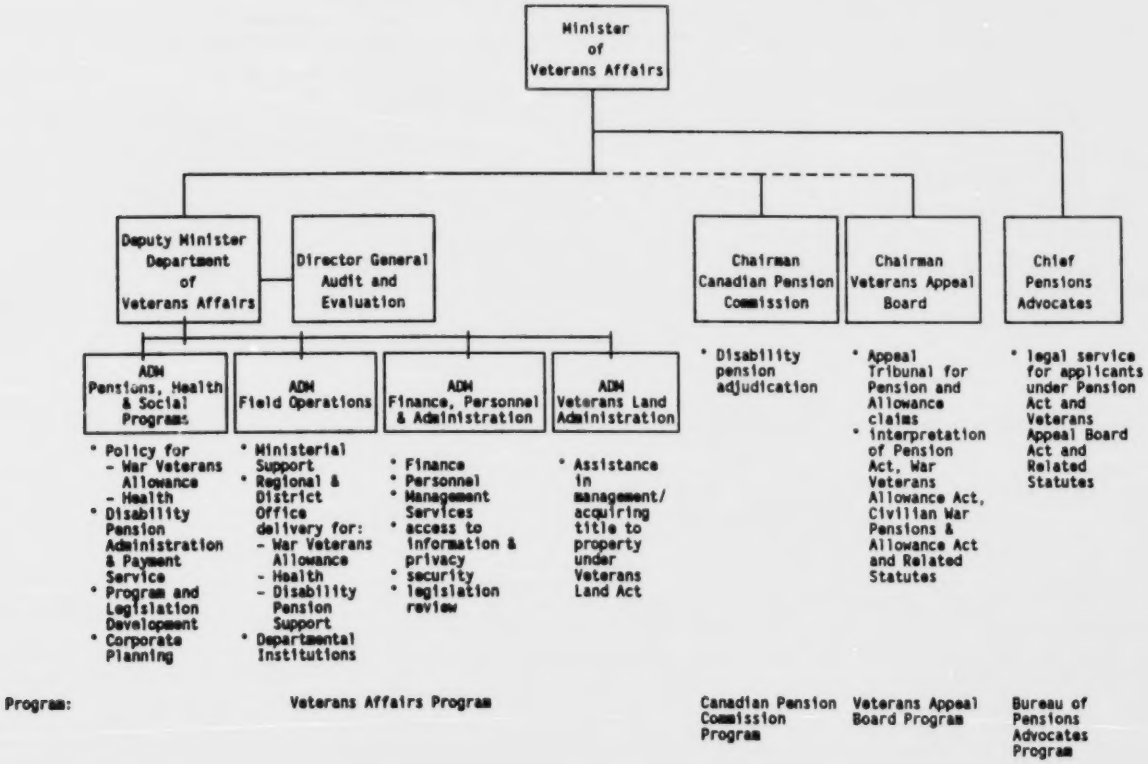
In addition to veterans and their dependants, services are also provided to, among others, disability pensioners from the regular Armed Forces and members of the Royal Canadian Mounted Police.

The team approach to operations is coordinated by a Portfolio Executive Committee chaired by the Deputy Minister and made up of the head of each Agency. This Committee resolves issues with Portfolio-wide impact, establishes resource requirements and deliberates on how the Portfolio can best meet the everyday and long-term needs of the veteran population.

Four Programs make up the Veterans Affairs Portfolio. The Veterans Affairs Program, under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related legislation, provides a range of benefits and services to veterans, their dependants and survivors. Together, the other three Programs, namely the Canadian Pension Commission, the Bureau of Pensions Advocates and the Veterans Appeal Board are involved with the Department of Veterans Affairs in the pension and allowance benefit process. The Canadian Pension Commission is specifically responsible for rendering decisions and holding Entitlement and Assessment boards on claims for disability pensions. The Bureau of Pensions Advocates provides free legal aid services to veteran clients for disability pension applications and appeals, and for War Veterans Allowance appeals. The Veterans Appeal Board reviews and renders decisions in cases of appeals for disability pensions and allowances.

A subordinate committee ensures that administrative processes and practices are complementary throughout the Portfolio. This has special significance for the finance, personnel and administration services provided by the Department to its other partners.

Figure 3: Veterans Affairs Portfolio Organization



KEY - Reporting

——— Minister responsible to Parliament for the Department of Veterans Affairs and the Bureau of Pensions Advocate.

– – – – The Minister also reports to Parliament for the Canadian Pension Commission and the Veterans Appeal Board.

Veterans Affairs Program

1988-89
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1988-89 2-4
B. Use of 1986-87 Authorities 2-7

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89
   1. Highlights 2-8
   2. Summary of Financial Requirements 2-11
B. Recent Performance
   1. Highlights 2-13
   2. Review of Financial Performance 2-16
C. Background
   1. Introduction 2-17
   2. Mandate 2-17
   3. Program Objective 2-17
   4. Program Organization for Delivery 2-17
D. Planning Perspective
   1. Factors Influencing the Program 2-21
   2. Special Initiatives 2-23
   3. Update on Previously Reported Initiatives 2-24
   4. Status of Carried Over Initiatives Reported in 1986-87 2-24
E. Program Effectiveness 2-24

Section II
Supplementary Information

A. Pensions 2-27
B. Economic Support 2-34
C. Health Care 2-39
D. Management of Property Contracts 2-47
E. Departmental Administration 2-50

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 2-52
   2. Personnel Requirements 2-53
   3. Transfer Payments 2-54
   4. Revenue 2-56
   5. Net Cost of Program 2-57
B. Acts, Regulations and Orders in Council Relating to the Veterans Affairs Program 2-58

Spending Authorities

A. Authorities for 1988-89 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates	1987-88 Main Estimates
	Veterans Affairs Program		
1	Operating expenditures	332,968	315,740
5	Grants and Contributions	1,285,488	1,302,914
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	46	40
(S)	Re-Establishment Credits and Repayments under Section-15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12	12
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	7	30
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	620	707
(S)	Contributions to employee benefit plans	17,787	16,977
	Total Program	1,636,928	1,636,420

Votes - Wording Amounts

Vote	(dollars)	1988-89 Main Estimates
	Veterans Affairs Program	
1	Veterans Affairs - Operating expenditures, upkeep of property, including engineering and other investigatory planning expenses that do not add tangible value to real property, taxes, insurance and maintenance of public utilities; to authorize, subject to the approval of the Governor in Council, necessary remedial work on properties constructed under individual firm price contracts and sold under the Veterans' Land Act, to correct defects for which neither the veteran nor the contractor can be held financially responsible, and such other work on other properties as may be required to protect the interest of the Director therein	332,968,200
5	Veterans Affairs - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	1,285,488,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates					
	Authorized person-years	Budgetary			Total	1987-88 Main Estimates
		Operating	Capital	Transfer payments		
Pensions	380	18,288	64	834,742	853,094	823,693
Economic Support	369	22,107	131	360,672	382,910	437,139
Health Care	2,300	274,247	1,219	90,701	366,167	341,157
Management of Property Contracts	137	5,396	24	12	5,432	5,576
Departmental Administration	444	29,258	67		29,325	28,855
	3,630	349,296	1,505	1,286,127	1,636,928	1,636,420
1987-88 Authorized person-years	3,675					

B. Use of 1986-87 Authorities - Volume II of the Public Accounts*

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for use	Actual Use
	Veterans Affairs Program			
1	Operating expenditures	294,776,470	312,396,161	302,921,976
5	Grants and contributions	1,291,411,000	1,278,955,001	1,255,413,748
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	39,530	41,098	41,098
(S)	Re-establishment credits and repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	102,000	2,433	2,433
(S)	Returned soldiers insurance actuarial liability adjustment (Returned Soldiers Insurance Act)	30,000	6,760	6,760
(S)	Veterans insurance actuarial liability adjustment	707,000	620,294	620,294
(S)	Provincial and Dominion Land Grants	-	107,189	107,189
(S)	Refunds of amounts credited to revenue in previous years	-	246,225	246,225
(S)	Contributions to employee benefit plans	15,244,000	16,934,000	16,934,000
(S)	Reduction in VLA Advances	-	1,383	1,383
	Total Program - Budgetary	1,602,310,000	1,609,310,544	1,576,295,106
	Non-budgetary			
	Loans to the Veterans' Land Act Fund pursuant to the Veterans Land Act, Part I, II and III as amended by Vote L55 Appropriation Act No. 31,970. Limit $605,000,000 (net)	-	442,978,665	(26,814,345)

* Expenditures have been restated to reflect revisions to organizational and reporting structures effective in 1987-88.

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89

1. Highlights

During 1988-89 the Veterans Affairs Program expects to achieve the following:

Health Care with 2,300 authorized person-years (See pages 2-39 to 2-46):

- $366,000,000 to benefit clients through medical treatment, Veterans Independence program benefits, hospital transfer agreements, institutional care, other health purchased services, and related administration. Of the total, some $56,000,000 relates to the Veterans Independence program (VIP) which will provide service to almost 31,400 aging veterans; $30,945,000 relates to hospital transfer commitments; and $92,955,000 relates to payments for the community and contract hospital care beds for veterans;

- commencing a process to ensure veterans receive appropriate quality care and a safe environment starting with introduction of procedures that enable evaluation of long term institutional care across Canada;

- improving veterans' access to the Veterans Independence program over the next two years. Improvements will include implementation of a simplified contribution renewal process, increased delegation to qualified district staff of benefit decision making and streamlining eligibility determination procedures for speedier service. In addition performance turnaround times and a performance monitoring system for the Veterans Independence program will be established;

- enhancing enjoyment of life for veterans in institutions through a modernized arts and crafts program run by the Canadian Red Cross Society;

- increasing numbers of counsellor visits for health and social services assessments at least in proportion to the caseload growth in the Veterans Independence program estimated at 30% in 1988-89;

- developing on a national basis the Treatment Accounts Processing System (TAPS) piloted in Ontario, whereby a private supplier processes most veteran's treatment claims on behalf of the Department;

- developing a proposal to transfer responsibility for the management of and replacement of the Rideau Veterans Home;

- establishing of policy and plans for the long term institutional care requirements of veterans;

- conducting an evaluation of the Veterans Independence program as to the adequacy of benefit levels, coverage for client groups and generally the effectiveness of the program in staving off institutional care requirements;

- commencing the negotiation of master agreements with provincial governments for the provision and funding of health services and care for entitled veterans in each province;

- completing the major review of Portfolio health care legislation, much of which is over forty years old, including the Veterans Treatment and Care Regulations;

- investigating with Health and Welfare, the need for medical and nursing research support in the care of the elderly; and

- developing clinical nursing guidelines for the care of older institutionalized veterans in co-operation with provincial hospitals.

Disability Pensions with 380 authorized person-years (See page 2-27 to 2-33):

- $832,000,000 in benefits for approximately 145,000 pensioners;

- completing an examination of the pension system and the development of a process monitoring model with a view to simplification, improvement in performance indicators and other management information;

- implementing improvements to compensation for former prisoners of war program;

- planning improvements to the Gallantry Gratuities and Annuities Order; and

- enhancing future workloads and resource forecasts required through the development of a computer based model for the pension system leading to an appropriate balance and distribution of effort between the various parties involved.

Economic Support with 369 authorized person-years (See page 2-34 to 2-38):

- $349,000,000 to some 69,000 recipients of War Veterans Allowances;

- completing an independent study of the long term future of the War Veterans Allowance program as the basis for planning the most efficient/effective approach to benefit delivery. This study will be conducted by private contractors and will ensure Auditor General and veterans organization comments of the planning for this program are fully explored; and

- evaluating recent changes to the War Veterans Allowance program which includes the electronic transfer of data between Health and Welfare, Revenue Canada Taxation and Veterans Affairs. Commenced last year, the system allows the War Veterans Allowance program to pay benefits based on information gathered by the Guaranteed Income Supplement program of Health and Welfare Canada.

Veterans Land Administration and other initiatives:

- re-examining the sunset plan for the Veterans Land Administration as determined by the results of a study now started on the feasibility of continuing with an 'in house' operation or transferring all or part of it to Central Mortgage and Housing Corporation or to the private sector;

- initiating a detailed study of commemorative activities for all areas for which the Department has authority. This will assist in the development and implementation of a long range commemoration plan which among other needs will address the long term future of the Vimy memorial;

- consolidating the two existing Portfolio funeral and burial programs into a single departmental program to improve delivery of benefits;

- leading federal funeral service rate negotiations to ensure veterans have the same benefits as received by members of the Royal Canadian Mounted Police and National Defence;

- initiating a trusteeship review project to assess the needs of veterans and their dependents for guardianship and trusteeship services (including administration of benefits);

- placing additional emphasis, through organizational changes, on planning, communications, intergovernmental relationships and strengthening the security function to more fully respond to the new security policy and the Privacy Act;

- continuing to develop the "one family" outlook of the Portfolio, while maintaining the independence of the Department and the Agencies; and

- continuing the pursuit of improvements to the overall management of Portfolio programs, several notable enhancements of management's information systems will take place:

  - the core modules of a new on-line financial management information system will be implemented on April 1, 1988.

  - a micro computer based personnel information system will be introduced nationally by October 1988.

  - a consolidated on-line data environment for client information will be established by March 1989.

  - an enhanced and integrated Performance Measurement System will be implemented in the Operations and Programs Branches in 1988-89.

  - the development of computerized forecasting models for each of the health, pensions and economic programs will be completed.

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Veterans Affairs Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented by activity in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity ($000)

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88	Change	For Details See Page
Pensions	853,094	823,872	29,222	2-27
Economic Support	382,910	416,553	(33,643)	2-34
Health Care	366,167	333,071	33,096	2-39
Management of Property Contracts	5,432	5,255	177	2-47
Departmental Administration	29,325	29,358	(33)	2-50
	1,636,928	1,608,109	28,819	
Person-years	3,630			

Explanation of Change: The financial requirements for 1988-89 are approximately 2% or $28 million higher than the 1987-88 forecast expenditures (as at October 31, 1987). This increase is due primarily to the following major items:

	($000)
• indexing of pensions to Consumer Price Index	29,100
• extension of the Veterans Independence program to near recipients	25,400
• volume and inflationary factors affecting health services	13,800
• indexing of the War Veterans Allowance to Consumer Price Index	15,000
• decrease in War Veterans Allowance due to a decline in the client population and a shift towards greater client access to other income sources	(50,500)
• decrease in contributions to respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	(5,500)

Explanation of 1987-88 Forecast: The 1987-88 forecast is approximately $28 million or 1.7% lower than the 1987-88 Main Estimates of $1.6 billion (Extracts from Part II of the Estimates). This decrease is due primarily to the following major items:

	($000)
• projections for War Veterans Allowance indicate a decrease in requirements owing to the reduction in mispayments to clients as a result of harmonization with the Guaranteed Income Supplement program of Health and Welfare	(21,000)
• decrease in Veterans Independence program due to lower than anticipated expenditures per client	(3,500)
• a reprofiling of expenditures, arrived at by consultations between the Department and provinces relating to the agreements of transfer of departmental hospitals	(7,000)
• volume and inflationary factors affecting health services	4,200

B. Recent Performance

1. Highlights 1986-87

While the Agencies within the Portfolio remained independent from one another, the thrust to offer veterans and their families a total, integrated service accelerated during the year. The "one-stop" service initiative was completed. In order to meet the needs of veterans who are not as mobile as they once were, the Department of Veterans Affairs and the Canadian Pension Commission no longer have separate offices in the same city; both share accommodation in 32 district offices throughout Canada. This service initiative was equally complemented by completion of significant productivity improvements in the administration of the War Veterans Allowance program. (Expected highlights reported in 1986-87)

Other highlights:

Disability Pensions:

- 144,000 recipients benefited from $766,513,000 under legislation;
- as an example of total pension claim activity, the volume of initial applications increased approximately 50% over the past five years;
- Ministerial "turn around time" goal of 90 days for initial applications for disability pensions was met; and
- more benefits were made available to pensioners and widows and children of deceased pensioners. Bill C-100 increased the maximum benefits for combined disability and prisoners of war pensions from 100% to 150% rate of disability. (Expected highlight reported in 1986-87).

Health Care:

- health care programs provided benefits, services and institutional care to a total population of 230,000. Total expenditures, including administration, amounted to $286,848,000 in 1986-87, an increase of $33,749,000 or 13% over 1985-86;
- on March 31, 1987, 15,500 veterans were being helped to remain independant in their own homes under the Veterans Independence program with institutional services being provided to 740 veterans under the same program;

- the extension of Veterans Independence program services to First World War veterans near-recipients was stepped up from the scheduled January 1, 1988 commencement date to October 1, 1986. This allowed another 5,750 veterans to qualify for full VIP benefits;

- services to Ontario veterans were improved by the introduction of an automated pharmacy accounts processing system (April 1986). Effective June 1, 1987, the majority of the remaining treatment benefit programs was also automated allowing 56,000 Ontario veterans direct access to more than 20,000 health care service suppliers in the province. (Expected highlight reported in 1986-87 as greater use of "doctor and dentist of choice");

- In the summer of 1986, the Veterans Memorial Housing Society project was completed. This was a joint venture by the management and key staff of Veterans Affairs, the Royal Canadian Legion and the Army, Navy and Air Force Veterans Association in Canada, which resulted in a unique alternative to institutional admission for approximately 150 veterans in the Vancouver area; and

- significant progress has been made on upgrading the quality of long term care facilities for veterans. As examples:

  - La Maison Paul-Triquet, V.C., a modern 64 bed long term care unit in Quebec City was well on its way to completion with a scheduled opening in the fall of 1987.

  - Last phases of the construction program were completed leading to opening of the new 300 bed George Derby Centre in Burnaby, British Columbia which will take place in 1987-88.

  - Construction of the replacement for the Western Counties Wing in London, Ontario began in 1986-87.

  - Negotiations were completed preparatory to Treasury Board approval of a joint initiative with the province of Ontario to replace the "G" Block long term care unit at Sunnybrook Medical Centre in Toronto.

Economic Support:

- as of 31 March 1987, approximately 83,000 veterans and their dependents were receiving War Veterans Allowance. The annual benefit payment was $425,401,000. Quarterly indexing of allowance benefits increased maximum rates by 4.3%;

- Phase I of harmonization of the allowance programs with the Guaranteed Income Supplement program of Health and Welfare was completed during 1986-87 with Phase II completed April 1987. Clients of both programs are now served more easily and accurately, requiring them to complete only one annual statement of income information. This initiative is expected to have a significant impact on the volume and amount of mis-payments to clients and it has allowed a re-deployment of more than 30% of the program staff administering the allowances to the growing need in the health care area; and

- verification of accuracy of income reporting and benefit calculation was enhanced by client information transfer between Revenue Canada and Veterans Affairs. This system allows a comparison between income reports on Veterans Afairs records and those held by Revenue Canada for the same client. The system will be fully operational in 1987-88. Initial indication is that this process has identified both over and underpayments of allowance. Underpayments will be corrected by immediate payment adjustments. Overpayments will be handled under an existing overpayment policy that permits collection of overpayments only in cases of considerable client assets or fraud.

Veterans Land Administration and other initiatives:

- changes to the Veterans' Land Act allow a veteran to request that his/her spouse become a joint party to the agreement of sale. As a result, substantial savings are realized by the veteran's estate placing less of a burden on the veteran's widow/widower;

- The Veterans Land Act was enacted in 1942. Since its inception, approximately 144,000 veterans have settled under this program. The number of accounts outstanding under the Veterans Land Act declined to 21,133 at March 31, 1987, as 2,705 veterans repaid their loans during the year. Principal recovered during the year was $26,500,000 and $8,800,000 in interest was also collected;

- an amendment to the Education Assistance Regulations in July, 1986, increased tuition assistance for orphaned children of disability pensioners from $800 to $1,500 a year; and

- program leadership for veterans trust accounts and estates was consolidated into one unit.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1986-87 Financial Performance*

(thousands of dollars)	1986-87		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	786,015	806,571	(20,556)
Economic Support	467,897	460,107	7,790
Health and Social Services**	286,848	300,705	(13,857)
Management of Property Contracts	6,048	6,287	(239)
Departmental Administration	29,488	28,640	848
	1,576,296	1,602,310	(26,014)

* Expenditures have been restated to reflect a revision to organizational and reporting structures effective in 1987-88.
** Currently Health Care

Explanation of Change: The 1986-87 Actual expenditures were approximately 1.6% or $26 million lower than the 1986-87 Main Estimates. This decrease related to the following major items:

	($000)
• less than a 3% fluctuation from pension model forecast	(20,200)
• less than a 2% fluctuation from the War Veterans Allowance model forecast	(6,000)
• a reprofiling of expenditures, arrived at by consultations between the Department and provinces, relating to the agreements of transfer of departmental hospitals	(6,100)
• lower than anticipated costs per recipient under the Veterans Independence program	(3,300)
• Treasury Board imposed government wide reduction	(2,100)
• volume and inflationary factors affecting health services	8,300
• increase in salary and wages, primarily due to retroactive payments	3,900

C. Background

1. Introduction

The Veterans Affairs Program is part of the Social Affairs Policy Sector and is one of four Programs that make up the Veterans Affairs Portfolio. Under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related Acts and Regulations, a range of benefits and services are provided to veterans, their dependants and survivors. Included are pensions, allowances and benefits, counselling, medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances, domiciliary care, and the acquisition of title to property.

2. Mandate

The Department of Veterans Affairs Act, 21 other Acts of Parliament and 26 sets of Regulations and one Order in Council (as listed in Section III) constitute the mandate of the Program.

Disability, dependant, prisoner of war and other benefits are administered and delivered under the authorities of the following legislation: Pension Act; Civilian War Pensions and Allowances Act; Compensation for Former Prisoners of War Act; Flying Accidents Compensation Regulations; and Civilian Government Employees (War) Compensation.

The War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act specify eligibility criteria for allowances for veterans, their dependants and other persons who meet the specified requirements. There are two regulatory instruments which govern the provision of benefits to our veterans. These are the Veterans Care Regulations which provide for all aspects of care under the Veterans Independence program and the second, the Veterans Treatment Regulations, that provides for medical, surgical and dental treatment and other health care benefits.

3. Program Objective

The objective of the Veterans Affairs Program is to provide support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans, their dependants and other eligible persons.

4. Program Organization for Delivery

Activity Structure: As shown in figure 3, the Veterans Affairs Program is divided into five activities: Pensions; Health Care; Economic Support; Management of Property Contracts and Departmental Administration. The first four activities provide services directly to veterans, the fifth, Departmental Administration, provides corporate services across the Portfolio and ensures the effective management of the Programs' resources.

Organization Structure: The Veterans Affairs Program is delivered by an organization consisting of: head office (Charlottetown and Ottawa); five regional offices, 32 district offices, one hospital and three domiciliary homes under Field Operations Branch; and five divisional offices under the Veterans Land Administration Branch.

The Deputy Minister manages the Veterans Affairs Program and is assisted by four Assistant Deputy Ministers (ADM) and one Director General: Assistant Deputy Minister, Pensions Health and Social Programs; Assistant Deputy Minister, Field Operations; Assistant Deputy Minister, Finance, Personnel and Administration; Assistant Deputy Minister, Veterans Land Administration; and the Director General of Audit and Evaluation. Figure 3 illustrates the organization structure and the Program's activities.

The operating branches of the Program consist of:

Pensions, Health and Social Programs (PHSP): responsible for strategic, program, legislation and policy planning and development and implementation of a wide variety of departmental programs. In addition it is responsible for the delivery of the pensions program benefits and certain other centrally managed programs; policy direction and the specialist advice to Field Operations; and negotiations with provincial and veterans organizations.

Field Operations (FO): administers and delivers health, social, and economic support; provides support to the pension activity; provides services to veterans and qualified civilians in all regions of Canada and provides the agencies and departmental branches of Veterans Affairs with public relations and secretariat services. The delivery of benefits and services involves the provision of care in the departmental hospital and veterans homes, in contract hospital beds and hospitals of choice as well as through utilization of community services, and the provision of emergency and on-going income support, social counselling and referral services. Field Operations is also responsible for the operation of commemoration activities. Foreign countries operations administers treatment benefits to all Canadian disability pensioners residing outside of Canada; and, through a reciprocal agreement, provides treatment benefits for certain allied countries disability pensioners residing in Canada.

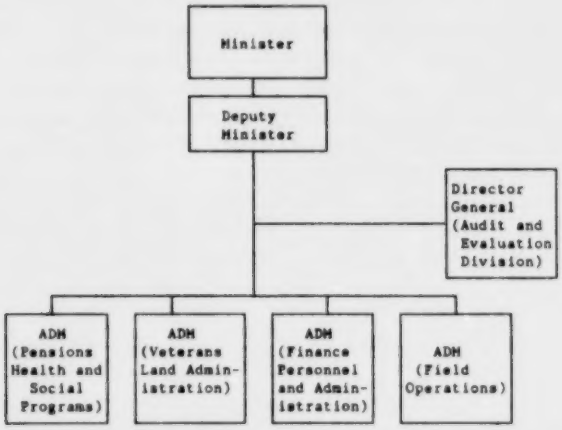
Veterans Land Administration (VLA): provides services related to the administration of agreements between the Director, Veterans Land Administration and veterans as well as assistance in managing properties which are the subject of such agreements until the title is acquired.

The branches within Departmental Administration consist of:

Finance, Personnel and Administration (FPA): provides functional direction and managerial and operational support services in the area of finance, personnel, management services, access to information, privacy co-ordination, security services and legislation review.

Audit and Evaluation Division (A&ED): provides independent program evaluations and internal audits for all Veterans Affairs operations on four and five year cycles respectively.

Figure 3: 1988-89 Resources by Organization/Activity



Activity Structure					Activity Totals ($000)	P-Y
Pensions	843,916			9,178	853,094	380
Economic Support	9,604			373,306	382,910	369
Health Care	35,531			330,636	366,167	2,300
Management of Property Contracts		5,432			5,432	137
Departmental Administration*	663		25,362	3,300	29,325	444
Total	889,714	5,432	25,362	716,420	1,636,928	3,630

*Includes Audit and Evaluation Division, Minister and Deputy Minister.

The final phase of an organization restructuring, commenced in 1985, will be completed during 1988-89. This will involve some re-alignment of responsibilities in the Operational Branches and the establishment of several new organizations within the Departmental Administration activity reporting to the Deputy Minister. These new organizations will include:

- the Corporate Services Division which will bring together within one unit the principle planning, legislation review and revision, and program evaluation function;

- the Communications Division (formerly the Public Affairs Division within the Field Operations Branch) which will report directly to the Deputy Minister and will place greater emphasis on the manner and method of communication of information to veterans, the general public and employees; and

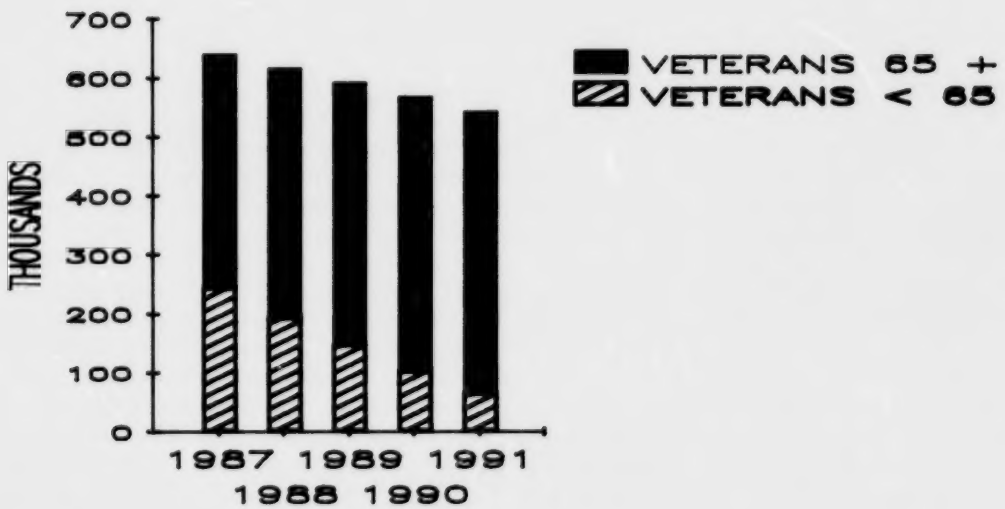
- the Audit Division which will report independently to the Deputy Minister and will continue to provide independent internal audits for all Veterans Affairs operations.

D. Planning Perspective

1. Factors Influencing the Program

External Factors: The aging of the veteran population continues to be the most important external factor. Almost twelve per cent of Canada's veterans are already over age 75. Nine-tenths of the remainder are between the ages of 60 and 74 years. Changing needs associated with the aging of this large, "younger" group will have a marked effect on the whole program and, in particular, on the Economic Support and Health Care activities. Figure 4 reflects the aging of veterans over the next several years. The government's appointment of a Minister of State for Seniors will provide a focal point for the concerns of all older Canadians which will be of increasing relevance to Veterans Affairs.

Figure 4: Veterans in Canada*



* Projection based on 1971 Census of Canada, updated to reflect 1981 mortality rates.

A third external factor is the very diverse character of the regional setting in which veterans' programs are delivered. Local conditions and the health and social programs made available by provinces affect the demand for and cost of veterans programs in each area.

Internal Factors: Within Veterans Affairs, the most important factor is the continuing emphasis on speed, courtesy and generosity of service;

Benefit Delivery: One-stop service has made it easier for veterans to access departmental programs. Face-to-face contact in district offices and veterans' own homes continues to characterize the personal way Veterans Affairs deals with its clients. The Department expends significant administrative resources in counselling veterans, assessing their needs and helping them obtain the services they require, through the Department or other sources. The actual delivery of health and social support depends, to a great extent, on third parties working under departmental direction. The Department continues to pursue the contracting out of certain aspects of health administration, such as treatment account and pharmacy account processing, with a view to making more staff available for direct service to veterans.

Health Care: Over the next 15 years, most surviving veterans will move into age groups normally associated with heavy demand for services. The effect will be felt throughout the health-care continuum, from home support to long-term care. Attention to the support needs of spouses of older dependent veterans will be of increasing importance.

Beds at the right levels of care are not available in many communities where they are needed. In addition, the Department is required to update the arrangements under which it purchases institutional care from the provinces. Departmental research indicates that the current supply will be inadequate to meet future needs. New forecasts which provide a more comprehensive perspective on requirements have been prepared and a strategy for the provision of long term institutional care is under development.

The Veterans Independence program, is demonstrating its popularity by rapid growth. Extension to veterans who would qualify for allowances but for receiving Old Age Security has highlighted the need for better estimates of the numbers of eligible veterans who may participate. Considerable resources are required for administration. The delivery process is being simplified to make it easier for veterans to obtain service, minimize administrative cost and provide the greatest value for money expended. For many veterans, VIP is a humane and cost-effective alternative to institutional care but the feasibility of home care can depend on the kind of housing the veteran occupies. The need for decent, affordable housing and other alternatives to institutional care is being addressed in cooperation with other agencies.

Pensions: The continuing flow of new applications for disability pensions confirms veterans' confidence in the speed and fairness of the adjudication process. The resulting workload has provided a strong incentive for improvement of the pension benefit delivery system. While the number of pensions in pay continues to rise, survivors and Regular Force members account for an increasing percentage of all pension recipients. In addition, changes in the number of attendance allowance categories from 10 to 5 will increase benefit payments, as well the aging of the pensioner population will increase demands for this benefit.

Economic Support: Within five years, more than ninety per cent of veterans will have reached age 65, greatly reducing expenditures on War Veterans Allowance. Significant staff savings, realized through a four-year departmental effort to streamline economic support delivery processes have been and will continue to be reallocated to accommodate workload growth in health care programs.

Summary

The Department will continue to pursue excellence in the delivery of all its programs and assess existing programs to maintain their continuing relevance and promote better means of delivery. One-stop service and harmonization of the War Veterans Allowance program and Guaranteed Income Supplement program of Health and Welfare Canada are examples of such delivery improvements. Property contract management, trust management and the various smaller programs grouped under the heading of commemoration are under review.

2. Special Initiatives

Veterans Beds: Recognizing the number, the types and utilization of the existing institutional care beds and programs and the significant increase in the requirement to provide institutional care with an increasingly aging population, the Department is undertaking the development of a strategy and plan to address the long range institutional bed needs of veterans. This strategy will address how these needs can be met over the next 10-15 years and provide them with additional access to community beds. This long range plan will ensure the need to adequately provide institutional care to veterans is met. Cabinet direction will be sought in this important area.

Commemoration Review: The Department is currently carrying out a review of all commemorative activities in which Canada is involved to establish plans and programs that meet changing needs in this area and that are capable of delivery long into the future. Future planning for the Vimy Memorial will be part of this study. The review will examine the efforts of both Government and private groups to recognize, in Canada and abroad, the contribution made by Canadians during wartime. Study areas include funeral and burial programs, Governmental and non-Governmental memorials, remembrance ceremonies and symbols of remembrance.

Old Age Security/Guaranteed Income Supplement Data: An initiative is underway with Health and Welfare to improve both forecasting of and actual level of contact with veterans and dependants eligible for health care benefits. Development will occur in fiscal year 1988-89 with implementation scheduled for late 1988-89 and results expected in 1989-90.

3. Update on Previously Reported Initiatives

These three initiatives were originally identified and described in the 1987-88 Expenditure Plan.

Veterans Health Care Legislation: Review of regulations and the Veterans Affairs Act will be completed in the spring of 1988. Ministerial recommendations will be made in 1988-89.

Trust Management Review: The initial phase of the review has provided for improved financial practices including the creation of inventories and reconciliation of all trust accounts. The analysis of policy, legal, and organizational issues will be completed in 1988-89 within the scope of the review.

Veterans Beds: The review of the need for long term care beds is complete. The shortfall in supply of community beds is and will be significant over the next 10 to 15 years. As a result, extensive consultations with veterans organizations and provincial authorities will take place during 1988-89.

4. Status of Carried Over Initiatives Reported in 1986-87

War Veterans Allowance Review: The review has been completed and an evaluation is currently scheduled.

Drug Program: The phased implementation across Canada has been approved.

Consolidation of Legislation: This is an ongoing process and results will be reflected as achieved.

Life Certificate Program: Development has been completed and the program is now operational.

E. Program Effectiveness

The assessment of effectiveness of the Veterans Affairs Program must be related to its objective of providing support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans, their dependants and other eligible persons. Speed, generosity and courtesy indicators are key. The assessment of performance is achieved through regular performance reports, general indicators and evaluation studies.

Performance Reports: Internal standards for speed of service exist in selected areas. In all areas these standards have been met or exceeded. Some standards will be reviewed in 1988-89. Figure 5 reflects turnaround times for these selected areas.

Figure 5: Turnaround Times

		Standard	Actual
Health Care			
Treatment Allowance		25 days	13 days
Pharmacy Accounts		30 days	9 days
Physician Accounts		30 days	13 days
Disability Pensions			
Initial Applications		90 days	64 days
Economic Support			
War Veterans Allowance/Civilian War Allowance		35 days	31 days
Assistance Fund		18 days	9 days
Veterans Travel Expenses		15 days	9 days
Funeral and Burial Grants		25 days	18 days
Veterans Land Administration			
Client requests	Routine	21 days	18 days
	Urgent	7 days	3 days

General:

- Favourable pension decisions are on the increase; and
- Correspondence to the Minister is increasingly favourable in the areas of disability pensions and Veterans Independence program.

Evaluation Studies: Five health care programs were evaluated with the following conclusions:

- The present package of health and social service programs are, for the most part, adequate to meet the needs of the aging client population, especially in light of universal hospital and health insurance programs;

- Unmet needs, similarly experienced by the elderly population in general, include support for caregivers especially in high risk situations, mental health services, guidance in prescription drug use and their effect, shelter and long-term care;

- While the departmental program delivery system is basically adequate, a number of improvements are needed including a simplified decision-making process for benefits and better client follow up and reassessments in high risk situations; and adding a program review system;

- The program and the delivery system facilitate preventive care;

- Program officials at all levels guard against duplication of provincial and community programs. However, there is scope for improved coordination with specific community resources, especially in the area of geriatric assessments; and

- Use of private carriers could significantly reduce costs. Private contracting would also provide both veterans and the Department with more efficient service.

A second study evaluated the effectiveness of a year-long pilot of an automated pharmacy accounts processing system featuring the use of special pharmacy access cards for veterans. The study found that the resulting decreased reliance of veterans on the Department had no adverse effect and indeed improved the speed and quality of service. In addition, the pilot project more than paid for itself by reducing inappropriate program expenditures while reducing internal labour costs.

Section II
Analysis by Activity

A. Pensions

Objective

To plan, establish service delivery policy and standards for and provide veterans and other eligible persons with pensions services, including advice and information, accession, advocacy, adjudication, medical assessment, benefit delivery and redress.

Description

The Pension Act, Civilian War Pensions and Allowances Act, Compensation for Former Prisoners of War Act, Flying Accidents Compensation Regulations, Civilian Government Employees (War) Compensation and other legislation provide the legal mandate for the provision of disability pension, prisoner-of-war compensation and other benefits. The Department of Veterans Affairs prepares case files for review and adjudication by the Canadian Pension Commission, a Portfolio agency. It also provides benefits to dependants, communicates with pensioners on pension related matters, issues benefit cheques and is a source of professional medical advice.

Resource Summaries

This activity will account for approximately 52% of the Veterans Affairs Program expenditures and 10% of its person years. Approximately 98% of the total expenditures are for transfer payments in the form of pensions and compensation for former prisoners of war. Of the pension program delivery costs, approximately 81% are for salary and wages and 19% for operating costs. Total expenditures for this activity are shown in Figure 6.

Figure 6: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89		Forecast 1987-88*		Actual 1986-87	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Grants and Contributions						
Benefits Payments for Disability/Survivors Pensions	832,172		803,893		766,513	
Burial Grants	2,570		1,679		1,658	
Pension Program Delivery	18,352	380	18,300	385	17,844	367
	853,094	380	823,872	385	786,015	367

* The Forecast is at October 31, 1987.

See page 2-12 for the explanation of the major changes between the 1987-88 Forecast and the 1988-89 Estimates.

Figure 7: 1986-87 Financial Performance

(thousands of dollars)	1986-87		
	Actual	Main Estimates	Change
Grants and Contributions			
Benefit Payments for Disability/ Survivors Pensions	766,513	786,661	(20,148)
Burial Grants	1,658	1,728	(70)
Pension Program Delivery	17,844	18,182	(338)
	786,015	806,571	(20,556)

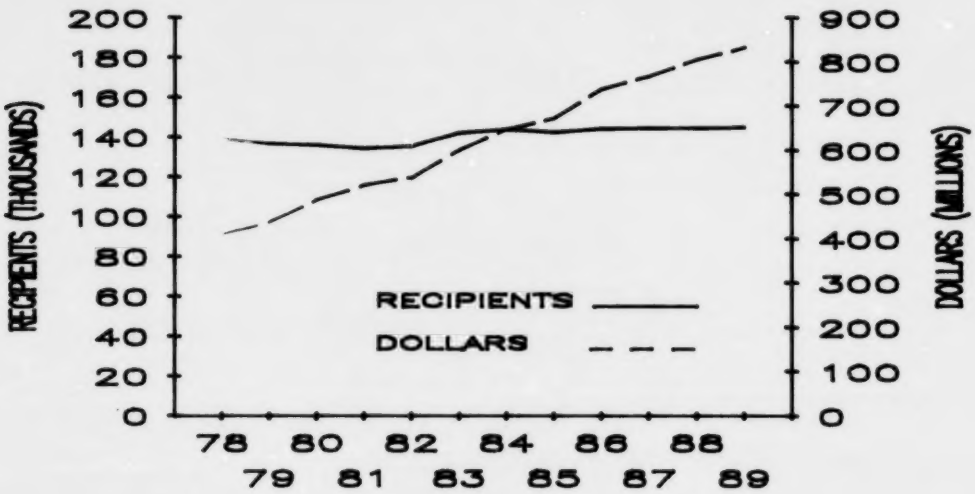
See page 2-16 for the explanation of the major changes between the 1986-87 Main Estimates and the 1986-87 Actual.

Performance Information and Resource Justification

Pensions activity in the last two years have been among the heaviest since the end of the Second World War. This high crest is expected to last for the next several years.

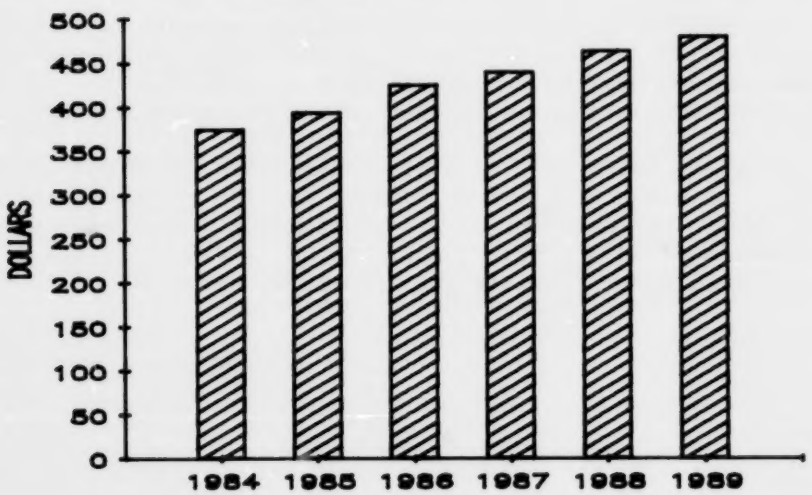
In 1988-89 a total of $832,000,000 will be paid to approximately 144,700 pensioners. This compares with some $520,000,000 paid to approximately 133,000 pensioners (the lowest numbers of the eighties) in 1981. Figure 8 reflects recipients and payments over the past several years.

Figure 8: Number of Recipients and Total Payments



The average pension paid this year is estimated to be $481 a month, an increase of twenty-five per cent in five years. Average monthly benefits are outlined in Figure 9.

Figure 9: Average Mo thly Benefits



Pensions are paid to three different groups.

Disability Pensions: These account for almost two thirds of all pensions paid. In 1986-87, ninety per cent of the 97,400 disability pensions paid went to veterans of the two World Wars and Korea. The remainder went to former members of the Armed Forces. Total paid was $476,000,000.

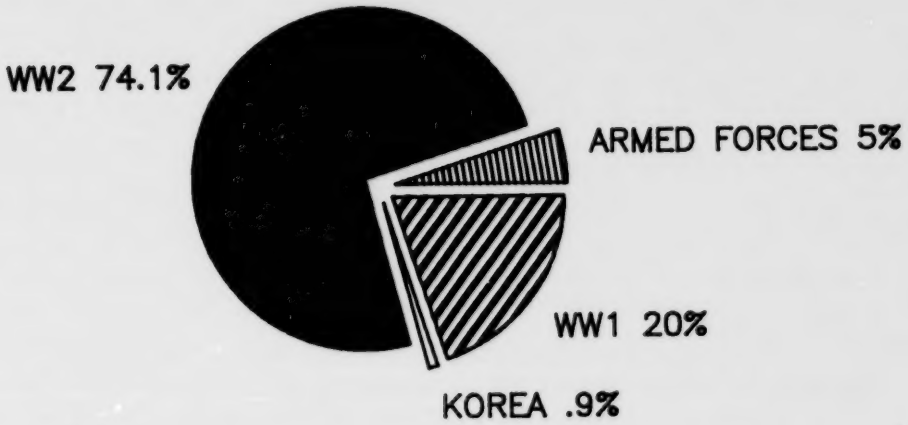
The percentage of benefit payments, by service, for 1988-89 is shown in Figure 10.

Figure 10: Percentage of Benefit Payments by Service 1988-89

Spouses, Dependants and Survivors: Disability pensioners receive additional pension for their spouses and children. In 1986-87, additional pension was paid on behalf of 72,000 spouses and 6,000 children. The amount paid is related to the pensioned disability.

Following the death of a disability pensioner, pensions are paid to surviving spouses and eligible children. In 1986-87, such pensions accounted for thirty per cent of all pensions paid as 43,700 spouses and children received a total of $283,000,000. Figure 11 provides the percentage of survivor benefits for 1988-89 by service.

Figure 11: Percentage of Survivor Benefits by Service for 1988-89



Prisoner-of-War Compensation: Former prisoners of war (POW) receive benefits under the Compensation for Former Prisoners of War Act. The approximate 6,000 former POWs receiving compensation for their time in captivity were almost evenly split in 1986-87 between those who were also receiving disability pensions (2,977) and those who were not (2,981).

Figure 12 outlines anticipated volume and expenditures for disability, survivors and former prisoners of war.

Figure 12: Recipients and Expenditures by Pension Type

	Disability		Survivors		Former Prisoners of War Receiving Compensation Only	
Year	Recipients	($000)	Recipients	($000)	Recipients	($000)
1986-87	97,400	476,000	43,700	283,000	3,000	8,000
1987-88*	96,000	507,000	44,000	289,000	3,000	8,000
1988-89*	95,500	513,000	46,500	311,000	3,000	8,000

* Forecast
** Dollars rounded to nearest million

Pension Services: In 1986-87 over 15,000 statement of cases and medical precis were prepared on behalf of veterans and other applicants. These were from new applicants, pensioners whose conditions changed and pensioners claiming for new conditions.

The amount awarded in respect of a pensioner's disability varies according to the extent of that disability. This is determined through medical evaluation. In 1986-87, District Offices examined 14,013 pensioners. In addition 30,000 medical reviews were completed to determine if changes were warranted in the assessment of a pensioner's disability or if special awards such as attendance allowance, clothing allowance or exceptional incapacity allowance could be required.

The Head Office medical advisors, specialists in pension medicine, produced 12,250 expert medical opinions to assist the Commission with their adjudications.

Upon completion, decisions are promulgated to the client, the client's representative and to district offices if the decision is promulgated at Head Office. A total of 46,074 entitlement and assessment decisions were promulgated in 1986-87. Moreover, 5,159 written replies were prepared in response to client enquiries.

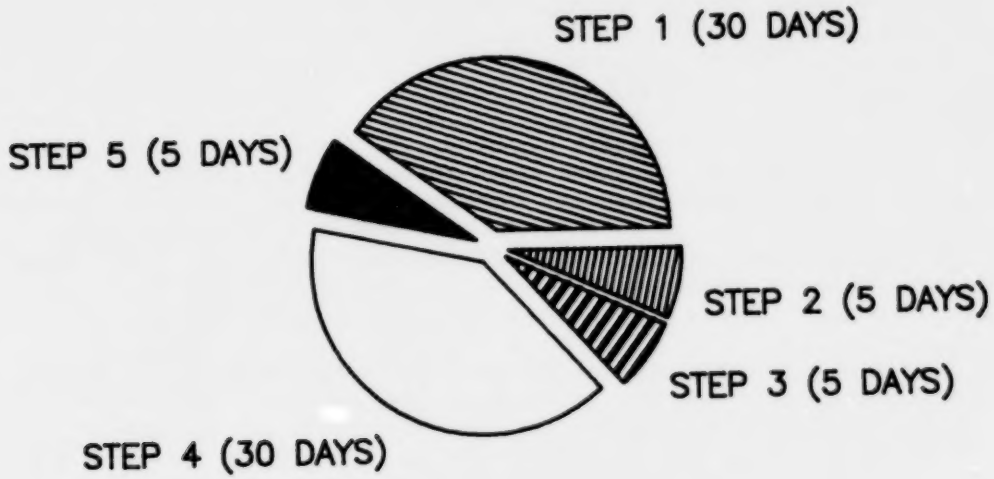
A total of 1,653,000 cheques were delivered to pensioners in 1986-87. During the year, 112,000 pay transactions were carried out on clients accounts. These transactions ranged from simple activities such as changing an address or a spouse's name, to more complex transactions such as calculating retroactive payments or increasing benefits. Information respecting pension services, for the period 1986-87 to 1988-89 is presented in Figure 13.

Figure 13: Service to Pensioners

	1986-87	1987-88	1988-89
Statements of Case and Medical Précis	15,540	15,700	15,300
Medical Opinions	12,234	13,800	15,000
Medical Examinations	14,013	15,000	15,000
Ancillary Claims	46,000	45,000	45,000
Promulgations	46,074	45,000	45,000
Correspondence	5,159	4,000	5,000
Cheques Delivered	1,653,000	1,654,000	1,657,000
Pay Transactions	112,000	130,000	125,000

Level of Service: During 1988-89 the Department will strive to obtain the turnaround times as reflected in Figure 14.

Figure 14: 1988-89 Projected Turnaround Times for Initial Applications



Times reflected in the above graph provide the turnaround standards for the pension processing spent by Field Operations, Financial Planning and Administration and Pensions, Health and Social Programs organizations.

Step 1 - Is the case preparation stage, and includes the time from the day the application is received by the Department to the day the medical precis is completed.

Step 2 - Covers the period between the precis and the completion of a medical opinion.

Step 3 - Is the time allocated for advising applicants of eligiblity once there is an entitlement decision.

Step 4 - Usually involves a medical examination for assessment purposes.

Step 5 - Is the time allocated for advising the applicant of the assessment decision.

Steps 1 and 4 include assistance to the pension process provided not only by Pensions, Health and Social Programs but Field Operations and Finance, Personnel and Administration Branches as well.

B. Economic Support

Objective

To plan, establish policy and standards for and provide veterans and other eligible persons with economic support services, including advice and information, accession, administrative decisions, benefit administration, benefit delivery, advocacy and redress.

Description

The Economic Support activity provides veterans, certain civilians who served in close support of the Armed Forces, their dependants and various agencies with financial support. Planning related activities for economic support as well as the development of national policy and standards are performed within the Pensions, Health and Social Programs Branch. Program administration and delivery of benefits to the client occur through the Field Operations Branch.

Payment of benefits under the War Veterans Allowance Act is the majority Economic Support activity and ensures that eligible persons receive a guaranteed level of income. Other programs provide assistance in areas such as: funerals and burials, education and training, emergency financial aid, administration of trust funds, veterans estates, veterans insurance, maintenance of graves and memorials for Canada's war dead and core funding of various associations and organizations that provide supportive services to veterans and their dependents.

Resource Summaries

This activity will account for approximately 23% of the Veterans Affairs Program expenditures and 10% of its person years. Approximately 94% of the total expenditures shown in Figure 15 are for transfer payments in the form of grants primarily for War Veterans Allowance. For the Economic Support Program Delivery, approximately 84% of the costs are for salary and wages and 16% for operating costs.

Figure 15: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89		Forecast 1987-88		Actual 1986-87	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefit Payments						
Economic Benefits through						
War Veterans Allowance	349,000		384,552		425,402	
Other Grants	11,672		11,143		9,654	
Burial Assistance	5,539		4,253		3,190	
Economic Benefits Program						
Delivery	16,699	369	16,605	375	29,651*	374
	382,910	369	416,553	375	467,897	374

* Reflects allocations problem - see below re Figure 16.

See page 2-12 for explanation of the major changes between the 1987-88 Forecast and 1988-89 Estimates.

Figure 16: 1986-87 Financial Performance

(thousands of dollars)	1986-87		
	Actual	Main Estimates	Change
Benefit Payments			
Economic Benefits through			
War Veterans Allowance	425,402	431,435	(6,033)
Other Grants	9,654	9,174	480
Burial Assistance	3,190	3,664	(474)
Economic Benefits Program			
Delivery	29,651	15,834	13,817*
	467,897	460,107	7,790

* Reflects an allocation problem for program delivery between the Economic Support Activity and the Health Care Activity for 1986-87.

See page 2-16 for the explanation of the major changes between the 1986-87 Main Estimates and the 1986-87 Actual.

Peformance Information and Resource Justification

For the Economic Support Activity, resource requirements and performance information are dealt with through two major areas - economic support and workload.

Economic Support: The major portion of spending in this activity is on War Veterans Allowances (WVA). Actual and anticipated payments for the period 1984-85 to 1988-89 are reflected in Figure 17. To qualify, a veteran must meet service eligibility requirements and because of age or incapacity, be unable to work and have insufficient income for maintenance as determined by an income test. The income test process determines the initial and ongoing financial eligibility of all veterans, widows and orphans. Figure 18 reflects the monthly rates covering the period 1983-1987.

Figure 17: WVA Actual and Forecast Requirements

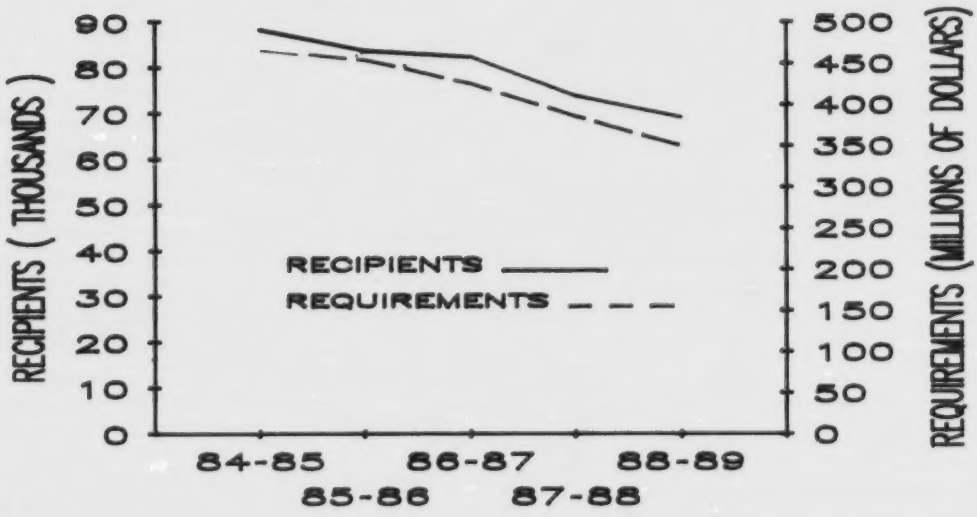


Figure 18: WVA Rates* Effective 1983 - 1987 (Monthly)

(dollars)	1983	1984	1985	1986	1987
Married	887.26	941.68	1003.30	1046.12	1089.99
Single	532.14	567.59	660.99	689.19	717.89
Orphan	316.24	338.38	354.23	369.34	384.71
Additional child	108.61	113.81	118.20	123.25	128.39

* Rates are adjusted quarterly to reflect increases in the Consumer Price Index.

Workload: A computerized system was introduced in 1986-87 to provide workload statistics for the War Veterans Allowance program. The system was further improved in 1987-88 through an employee time reporting system.

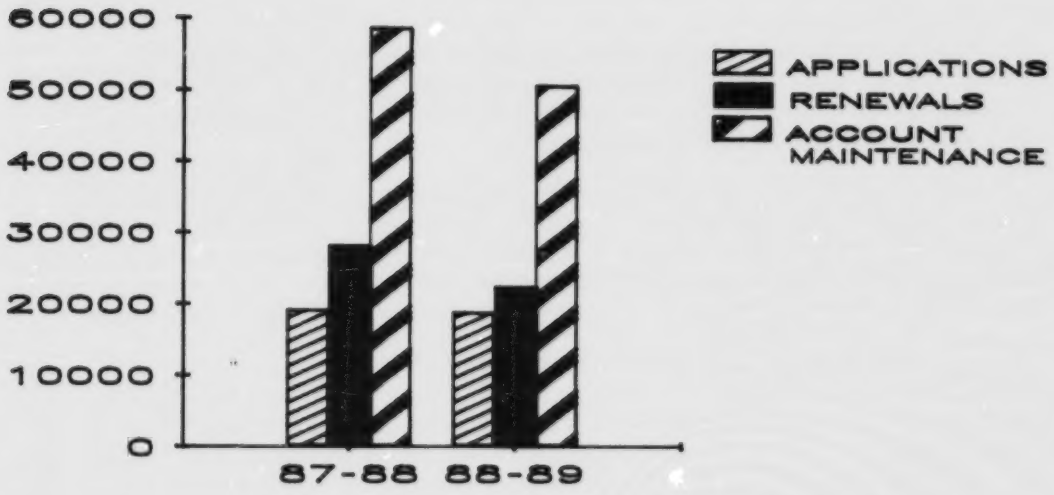
Figure 19 sets out the major workload volumes. The major operational functions include the processing of new applications, account maintenance (such as changes in domestic or financial status, changes of address, etc.) and renewals.

Rates of allowance for 1986-87 were established in two ways. First, 40,091 renewal forms were sent to clients of Veterans Affairs requesting income information. Secondly, the allowance rates for an additional 46,466 clients were based on information transferred from Health and Welfare Canada. Figure 19 suggests that in order to establish future rates, the Department will have to send out 28,143 renewals in 1987-88 and 22,432 in 1988-89.

Mispayments (over and under payments) of allowance are significantly less than previous years owing to automated client income information data sharing between the allowance program and the Guaranteed Income Supplement program of Health and Welfare and the income tax records of Revenue Canada, Taxation.

Bill C-66 which created the Veterans Appeal Board also permits the Minister to recommend changes to the Veterans Allowance Regulations. The War Veterans Allowance Board previously had this responsibility. Concentrating on First Level reviews (at the Regional Office level), declined applications, activity report reviews and other reviews, the 1986-87 experience suggests that this added responsibility will lead to some 13,000 Department decisions in 1987-88.

Figure 19: Workload Volumes



C. Health Care

Objective

To plan, establish policy and standards for and provide veterans and other eligible persons with health and social services, including advice and information, accession, needs assessment, referral, administrative decisions and benefit administration and delivery.

Description

This activity answers the health and social service needs of all eligible veterans and certain civilians. The Pensions, Health and Social Programs Branch plans and develops the policy and sets the standards of care, while the Field Operations Branch administers and delivers the programs.

Veterans are given the opportunity to remain in their homes through services available in the Veterans Independence program. Clients can be offered home care, home adaptations, ambulatory health care and transportation. Counselling, nursing and medical services are also available.

Veterans requiring institutional care can have their requirements met in a number of ways. They can be admitted to departmentally owned and operated facilities, provincially or privately owned and operated facilities, for which an agreement for veterans long term care exists (contract beds) or community facilities under the hospital of choice program (acute care) or the Veterans Independence program (long term care).

In relation to contract beds, funds are paid to provinces in accordance with negotiated agreements relating to the transfer of hospitals to assist provinces to incorporate transferred institutions into the community health delivery system. As part of the agreements, the department has priority access to 4,536 beds.

The four remaining departmental institutions are Ste. Anne's Hospital, Senneville Lodge, Rideau Veterans Home and Saskatoon Veterans Home, the operation of which are under this activity.

In terms of extended health services, payments for medical, surgical, and dental treatment including services of health care professionals, prescription drugs, prosthetics and other community health services are provided where required.

Other specialized programs include allowances to offset the costs associated with receiving treatment or care from the Department.

Resource Summaries

This activity will account for approximately 22% of the Veterans Affairs Program expenditures and 63% of its person years. Of the program delivery costs (including departmental institutions), approximately 76% are for salary and wages and 24% for other operating costs.

Figure 20: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89		Forecast 1987-88		Actual 1986-87	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefit Payments						
Home and Community Care (VIP)	56,700		31,265		17,876	
Negotiated Agreements relating to transfer of veterans hospitals	30,945		36,394		32,099	
Medical, surgical, and dental treatment (including prosthetic appliances)	69,703		64,579		57,275	
Hospital of choice and contract institutions	92,955		85,560		78,340	
Miscellaneous	10,283		10,055		8,217	
Departmental Institutions	49,000	1,300	49,708	1,307	50,785	1,285
Health and Social Services Program Delivery	56,581	1,000	55,510	1,020	42,256*	1,038
	366,167	2,300	333,071	2,327	286,848	2,323

* reflects an allocation problem for program delivery between the Economic Support Activity and the Health Care Activity for 1986-87.

See page 2-12 for explanation of the major changes between the 1987-88 Forecast and the 1988-89 Estimates.

Figure 21: 1986-87 Financial Performance

(thousands of dollars)	1986-87		
	Actual	Main Estimates	Change
Benefit Payments			
Home and Community Care (VIP)	17,876	21,213	(3,337)
Negotiated Agreements relating to transfer of veterans hospitals	32,099	38,200	(6,101)
Medical, surgical and dental treatment (including prosthetic appliances)	57,275		
Hospital of choice and contract institutions	78,340	127,883	7,732
Miscellaneous	9,217	9,033	184
Departmental Institutions	50,785	53,916	(3,131)
Health and Social Services Program Delivery	41,256	50,460	(9,204)*
	286,848	300,705	(13,857)

*Reflects an allocation problem for program delivery between the Economic Support Activity and the Health Care Activity.

See page 2-16 for the explanation of major changes between the 1986-87 Main Estimates and the 1986-87 Actuals.

Performance Information and Resource Justification

The first module of a performance measurement system has been implemented. The system, in total, will meet the information needs of the Pensions, Health and Social Programs and Field Operations Branches of the Department. It will include performance turnaround times for the Veterans Independence program. The system includes linkages to other Portfolio information systems. Evaluation and acceptance criteria have been established based on user management and Central Agency requirements. A post-implementation evaluation is to be completed in 1988-89.

Home and Community Care: The Veterans Independence program, which offers community based long term care to eligible veterans began in 1981. It has grown since that time and in 1988-89 it will have a caseload of approximately 31,400 recipients and an expenditure of approximately $56,000,000.

Figures 22 and 23 reflect expenditures and client growth for the Veterans Independence program over the last several years.

Figure 22: Veterans Independence Program Expenditures

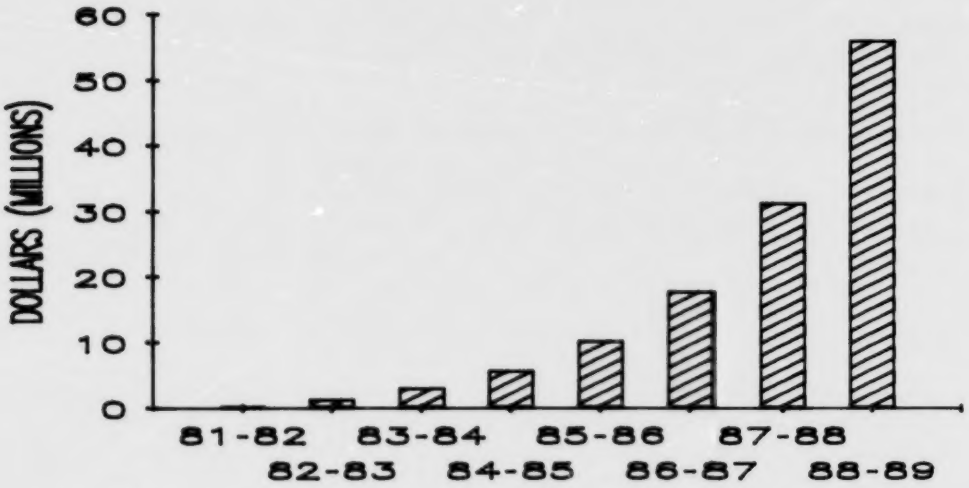
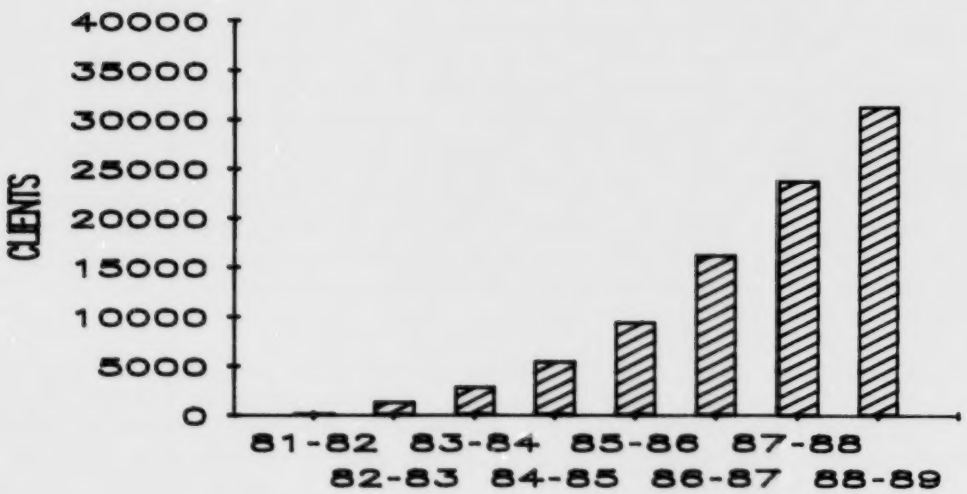


Figure 23: Veterans Independence Program Client Growth



Negotiated Agreements Relating to Transfer of Veterans Hospitals: In 1963, the government announced a policy to transfer veterans hospitals to other jurisdictions in order to maintain professional stimulus and high standards. Under the terms of agreement, grants and contributions were made to the respective provinces. The terms are based on individually negotiated agreements between federal and provincial agencies. Figure 24 reflects the transfer payments to provinces in 1988-89 as well as 1987-88 and 1986-87.

Figure 24: Contributions to Provinces for Hospital Transfers

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88	Actual 1986-87
New Brunswick	-	-	17
Nova Scotia	-	6,954	16,338
Quebec	1,500	2,898	4,413
Ontario	17,420	11,542	-
Manitoba	8,800	14,000	11,331
Saskatoon	-	1,000	-
British Columbia	3,225	-	-
	30,945	36,394	32,099

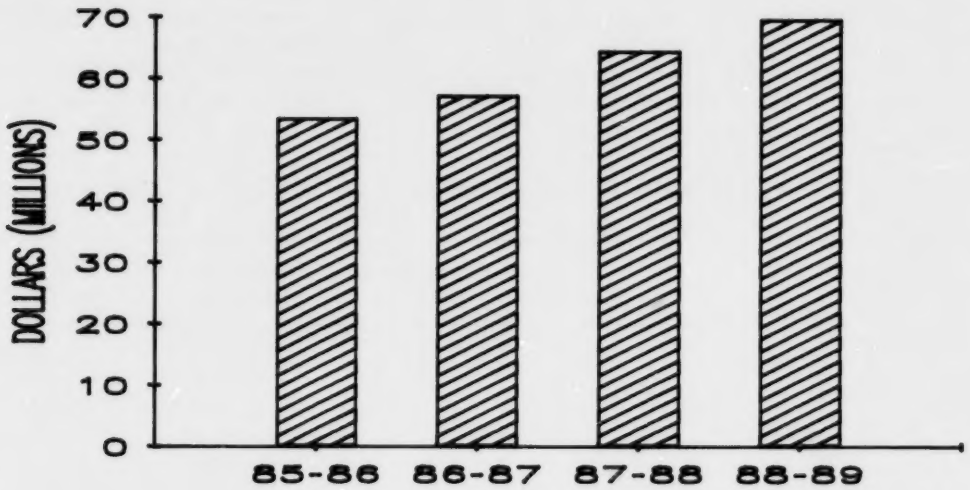
Medical, Surgical and Dental Treatment (including drugs and prosthetics appliances): Eligible veterans and other qualified persons are entitled to medical, surgical and dental treatment (including drugs and prosthetic appliances) under the Veterans Treatment Regulations. Those deemed eligible (for health benefits not covered by a provincial health insurance plan) include veterans receiving War Veterans Allowance or would be were it not for payments received under Old Age Security Act.

Expenditures depend upon which health care goods and services each province provides or does not provide as insured benefits under the provincial health plan.

Figure 25 reflects payments over the past few years and projected payments for 1988-89. The forecasts are based on clients needs for health care and social services, which increase with age.

Included in the payments in Figure 25 are the costs of 1,405,000 prescriptions, 32,930 pairs of eyewear, 6,590 hearing aids and 41,050 dentist of choice claims in 1986-87 and 1,389,000 prescriptions, 28,250 pairs of eyeglasses, 5,380 hearing aids and 35,270 dentist of choice claims in 1985-86.

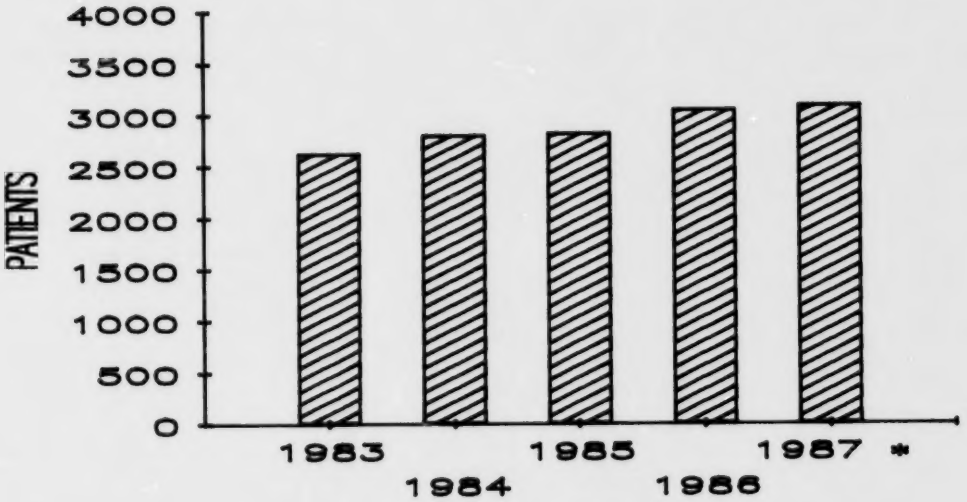
Figure 25: Medical, Surgical and Dental Treatment Expenditures



Contract Institutions and Hospital of Choice: Veterans utilized more than one million patient days in contract institutions and the hospital-of-choice program in 1986-87. As of March 31, 1987, an estimated 3,100 veterans were receiving institutional care in non-departmental beds. The related costs for this institutional care are reflected in Figure 26. Figure 27 reflects patients' use.

Figure 26: Non-Departmental Hospital Expenditures

Figure 27: Non-Departmental Hospital Patients



* Estimate

Departmental Institutions: The department continues to operate the following institutions: Ste. Anne's Hospital, Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec - 824 beds; Senneville Lodge, Senneville, Quebec - 95 beds; Rideau Veterans Home, Ottawa - 142 beds; Saskatoon Veterans Home, Saskatoon - 63 beds. (number of beds in use as of March 31, 1987)

Veterans are deemed to be eligible for all of the above departmental beds if they meet the criteria as outlined in the Veterans Care Regulations, section 6.

Figure 28 shows resources required for the operation of the departmental institutions.

Figure 28: Operational Costs for Departmental Institutions

D. Management of Property Contracts

Objective

To plan, establish policy and standards for and provide property contract management, estate services, and fund accounting functions to clients under the terms of the Veterans Land Act and Regulations.

Description

Services are provided for this activity to veteran clients, their heirs and representatives, through the Veterans Land Administration Branch consisting of a head office, five divisions and 31 field offices located throughout Canada. Lending under the Veterans Land Act was terminated in 1977, leaving basically a management monitoring, counselling and collection function. As at March 31, 1988 there are approximately 19,500 accounts with an outstanding principal of $118 million to be collected.

Resource Summaries

Expenditures for the Management of Property Contracts activity will amount to less than 1% of the total Veterans Affairs Program expenditures and approximately 4% of the person years in 1988-89.

Figure 29: Activity Resources Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89		Forecast 1987-88*		Actual 1986-87	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Management of Property Contracts	5,432	137	5,255	127	6,048	142

* The Forecast is at October 31, 1987.

See page 2-12 for explanation of the major changes between the 1987-88 Forecast and 1988-89 Estimates.

Figure 30: 1986-87 Financial Performance

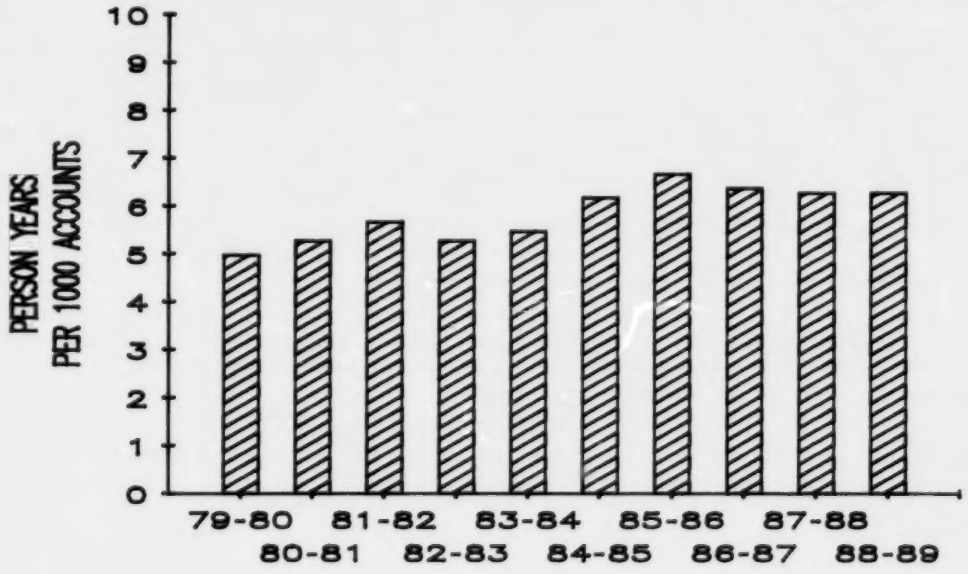
(thousands of dollars)	1986-87		
	Actual	Main Estimates	Change
Management of Property Contracts	6,048	6,287	(239)

There is only a minor change between 1986-87 Main Estimates and 1986-87 Actual.

Performance Information and Resource Justification

One of the key performance indicators is person-years per 1,000 active accounts, as illustrated in Figure 31.

Figure 31: Person-Years per 1000 Active Accounts



Under the current mandate, one of the activity's major responsibilities involves the timely collection of all amounts due to the Crown. Figure 32 shows the percentage of arrears to total amounts due as of the end of each fiscal year from 1981-82 to 1988-89.

Figure 32: Percentage of Arrears of Total Amounts of Payment Due

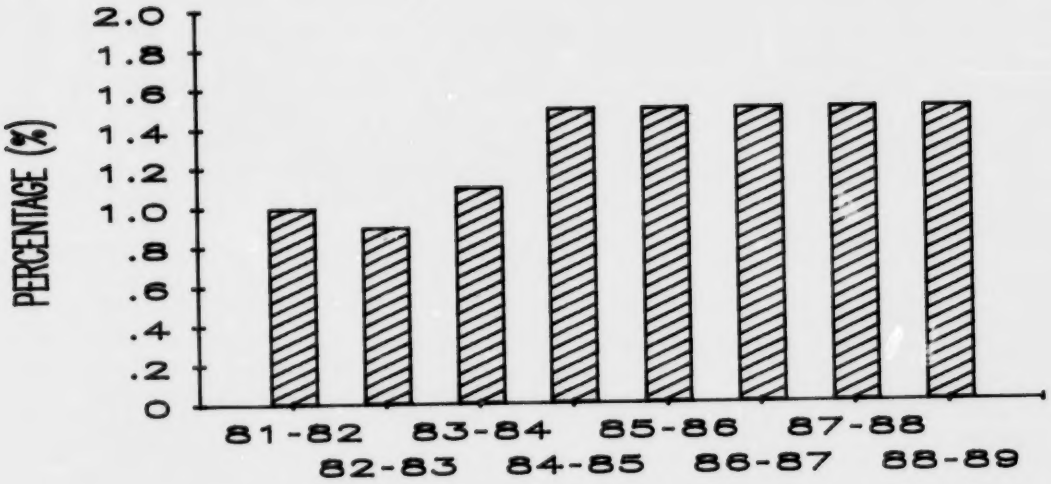
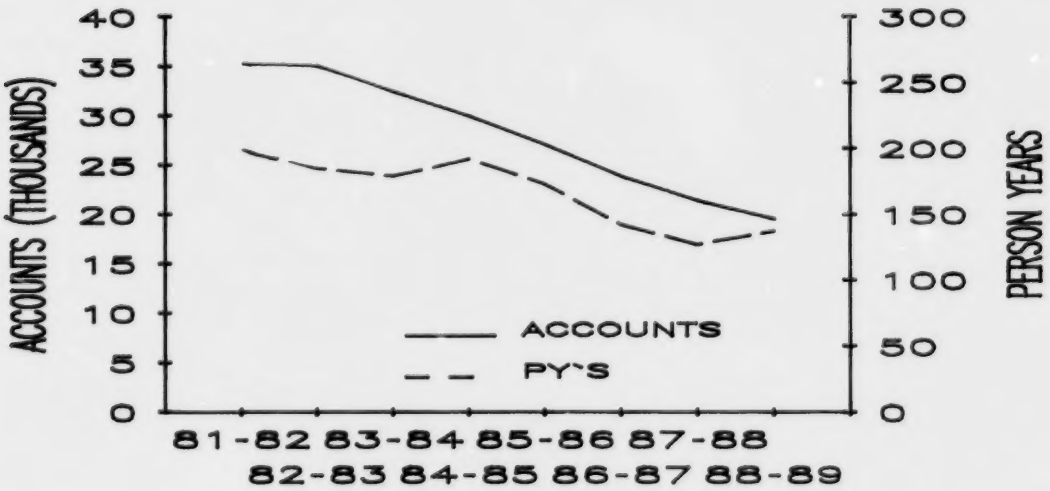


Figure 33 displays the number of active amounts remaining at the beginning of each fiscal year along with the number of person-years required to maintain the operation. The program is presently in the process of a gradual wind-down as loans mature.

Figure 33: Active Accounts Remaining and Person-Years Required



E. Departmental Administration

Objective

To provide each planning element with executive direction and services which maintain its effective and efficient operation and ensure its probity; and to plan, establish policy and standards for and provide all planning elements with functional direction, managerial and operational support services in the areas of finance, personnel, management services, access to information and privacy, legislation review, security service, public affairs, corporate planning, secretariat, and audit and evaluation.

Description

The Departmental Administration activity through the Financial, Personnel and Administration Branch covers the operation of the offices of the Minister and the Deputy Minister and the managerial support functions of financial management, personnel management, management services, legislation review, corporate planning, audit and evaluation services, access to information and privacy coordination, and security service.

Resource Summaries

Expenditures for the Departmental Administration activity will amount to approximately 2% of total portfolio expenditures and 12% of the person-years in 1988-89.

Figure 34: Activity Resource Summary

	Estimates 1988-89		Forecast 1987-88*		Actual 1986-87	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Administration	29,325	444	29,358	449	29,488	447

There is only a minor change between the 1987-88 Forecast of October 31, 1987 and 1988-89 Estimates. The change between the 1987-88 Main Estimates and the 1987-88 Forecast is also only minor.

Figure 35: 1986-87 Financial Performance

(thousands of dollars)	1986-87		
	Actual	Main Estimates	Change
Departmental Administration	29,488	28,640	848

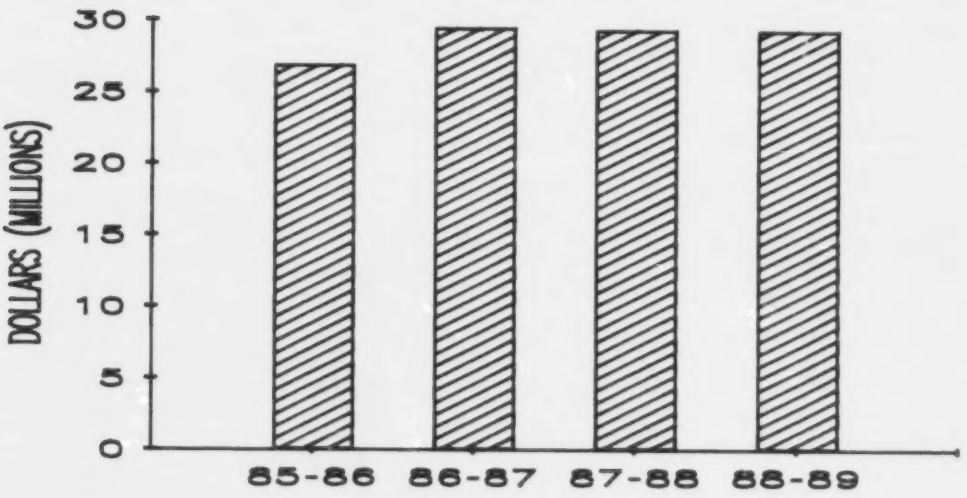
There is only a minor change between 1986-87 Main Estimates and 1986-87 Actual.

Performance Information and Resource Justification

Costs for the Departmental Administration activity are reflected in Figure 36.

Resources required for 1988-89 represent approximately 2% of dollars and approximately 12% of person years for the Portfolio operation.

Figure 36: Cost for Departmental Administration



Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 37: Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88*	Actual 1986-87
Personnel			
Salaries and Wages	115,571	112,980	114,137
Contributions to employee benefit plans	17,787	18,015	16,934
Goods and Services			
Transportation and communications	7,974	9,200	14,282
Information	1,138	1,361	914
Professional and special services	190,444	175,472	140,716
Rentals	2,744	2,711	3,409
Purchased repairs and maintenance	3,114	3,137	4,086
Utilities, materials and supplies	9,526	9,475	21,011
Other subsidies and payments	998	1,016	1,094
Total operating	349,296	333,367	316,583
Capital	1,505	3,010	3,669
Transfer payments	1,286,127	1,271,732	1,256,043
	1,636,928	1,608,109	1,576,295

* At October 31, 1987.

2. Personnel Expenditures

Figure 38: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1988-89 Average Salary Provision
	88-89	87-88	86-87		
Management					
Executive	22	21	25	51,400-100,700	77,033
Senior Management	17	15	14	51,400-100,700	64,237
Scientific and Professional					
Dentistry	18	18	28	44,505-68,715	63,094
Economics, Sociology and Statistics	3	3	-	15,600-70,392	39,505
Home Economics	10	9	9	24,030-53,210	35,790
Medicine	66	67	59	46,726-94,950	76,066
Nursing	254	263	260	20,447-54,904	36,739
Occupational and Physical Therapy	13	14	14	22,514-47,806	38,810
Pharmacy	5	5	5	19,226-56,185	38,552
Psychology	5	5	5	26,434-61,561	46,340
Social Work	11	9	9	22,450-55,858	34,259
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	266	257	260	15,178-63,264	37,299
Computer Systems Administration	45	38	35	20,807-68,111	44,896
Financial Administration	76	87	83	14,005-59,267	45,883
Information Services	15	19	19	15,055-59,100	43,333
Organization and Methods	54	58	31	14,874-59,100	43,631
Personnel Administration	48	55	47	14,239-60,400	44,072
Program Administration	56	56	66	15,178-63,264	36,912
Purchasing and Supply	13	10	8	14,155-59,268	38,609
Welfare Programs	364	383	368	16,476-59,100	33,340
Technical					
Engineering and Scientific Support	25	24	23	15,568-56,395	30,313
Social Science Support	13	2	1	14,009-64,044	35,602
Administrative Support					
Data Processing	30	33	43	14,912-41,166	24,258
Clerical	1,147	1,135	1,189	14,338-35,194	24,660
Office Equipment	49	14	6	14,042-28,019	21,955
Secretarial	169	210	228	14,210-35,419	22,907
Operational					
General Labour and Trades	61	66	58	17,281-43,181	28,310
General Services	12	9	11	14,693-44,350	25,186
Heating, Power and Stationary Plant Operation	28	22	25	20,996-40,948	28,386
Hospital Services	723	755	778	13,657-32,930	20,956
Minister's Exempt Staff	7	9	11		60,929
Other	5	4	6	15,334-70,800	37,715

Note: The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1987. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Transfer Payments

Grants and contributions make up 79% of the 1988-89 Main Estimates of the Program. Figure 39 presents a summary of all grants and contribution expenditures.

Figure 39: Details of Grants and Contributions

(dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88	Actual 1986-87
Grants			
Pensions			
Pensions for Disability and Death	832,102,000	803,817,000	766,442,392
Burial Grants	2,570,000	1,679,000	1,657,841
Economic Support			
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances:			
North West Field Force	1,000	1,000	632
South African War	25,000	35,000	40,969
World War I	9,019,000	10,000,000	10,849,635
World War II and Special Forces (Korea)	319,500,000	353,016,000	391,055,017
Dual Service (World Wars I and II)	455,000	500,000	534,600
Civilian War Allowances	20,000,000	21,000,000	22,921,129
Assistance in accordance with the provision of the Assistance Fund Regulations	2,500,000	2,389,000	2,369,022
Army Benevolent Fund	18,000	18,000	18,000
Royal Canadian Legion	9,000	9,000	9,000
Canadian Veterans Association of the United Kingdom	1,000	1,000	1,000
Other Benefits -			
Children of War Dead (Education Assistance)	905,000	747,000	710,711
University and Vocational Training	100,000	132,000	80,198
Assistance to Canadian Veterans - Overseas District	100,000	150,000	91,988
Repayment under Subsection (3) of Section 10 of the Veterans Rehabilitation Act (R.S.c.V-5)	2,000	2,000	-
Last Post Fund	3,880,000	3,180,000	2,344,196
Commonwealth War Graves Commission	3,500,000	3,748,000	3,374,694
United Nations Memorial Cemetery in Korea	30,000	30,000	25,849
Payments under the War Service Grant Act (R.S. C. W-4)			
(s) Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	7,000	30,000	6,760
(s) Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	620,000	707,000	620,294

Figure 39: Details of Grants and Contributions (continued)

(dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88	Actual 1986-87
Health Services			
Grants to various provinces concerning the provision of prosthetic services to veterans	460,000	256,000	193,885
Treatment and Related Allowance	2,596,000	2,538,000	2,538,698
Management of Property Contracts			
(s) Repayments under Section 15 for compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	10,000	10,000	2,328
(s) Provincial and Dominion Land Grants	-	-	107,189
(s) Re-establishment Credits under Section 8	2,000	2,000	105
	1,198,412,000	1,203,997,000	1,205,996,132
Contributions			
Pensions			
Compensation for Loss of Earnings	70,000	76,000	70,538
Health Care			
Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	30,945,000	36,394,000	32,099,867
Contributions to aging veterans to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs	56,700,000	31,265,000	17,876,697
	87,715,000	67,735,000	50,047,102
	1,286,127,000	1,271,732,000	1,256,043,234

4. Revenue

Figure 40 provides a listing of the revenue generated. This revenue is credited directly to the Consolidated Revenue Fund and is not available for use by the Program.

Figure 40: Revenue Sources

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88	Actual 1986-87
Interest on Veterans' Land Act Loans	7,000	7,800	8,753
Provincial Hospital and Medical Insurance plans	26,567	30,000	20,592
Other in-patient hospital services	7,367	7,282	5,862
Manufacture of Remembrance Day Poppies (Vetcraft)	1,198	1,198	1,171
Refunds of previous year's expenditures	1,600	1,600	1,682
Other	750	750	696
	44,482	48,630	38,756

5. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted and statutory authorities. Figure 41 provides other cost items, as well as projected revenue, which need to be taken into account to arrive at the estimated net cost of the Program.

Figure 41: Net Cost of Program for 1988-89

(thousands of dollars)	Main Estimates 1988-89	Add* Other Costs	Total Program Cost	Less** Revenue	Estimated Net Program Cost 1988-89	Estimated Net Program Cost 1987-88
Veterans Affairs	1,636,928	20,935	1,657,863	44,482	1,613,381	1,623,920

* Other costs include the following:

	($000)
• accommodation provided without charge by this department	7,300
• services provided without charge by other departments:	
- accommodation (Public Works)	8,829
- cheque issue (Supply and Services)	416
- employee surgical-medical insurance (Treasury Board)	3,733
- employee compensation (Labour)	657

** Figure 40 provides details on revenue

B. Acts, Regulations and Orders in Council Relating to the veterans Affairs Program

1. Acts

Army Benevolent Fund Act
Allied Veterans Benefit Act
Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act
Department of Veterans Affairs Act
Fire Fighters War Service Benefits Act
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act
Pension Act
Reinstatement in Civil Employment Act
The Returned Soldiers' Insurance Act
Special Operators War Service Benefits Act
Soldiers' Settlement Act
Supervisors' War Service Benefits Act
Veterans Appeal Board Act
Veterans Benefit Act
Veterans' Business and Professional Loans Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
Veterans Rehabilitation Act
Women's Royal Naval Service and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act

2. Regulations

Army Benevolent Fun Regulations
Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations
Children of the War Dead (Education Assistance) Regulations
Delegation of Powers (VLA) Regulations
Execution of Building Contract Regulations
Execution of Documents Regulations
Execution of Leases Regulations
Execution of Purchase of Property Documents Regulations
Flying Accidents Compensation Regulations
Guardianship of Veterans' Property Regulations
Last Post Fund Regulations
Pensioners Training Regulations
Regional Advisory Committee Regulations
Returned Soldiers' Insurance Regulations
Vetcraft Shops Regulations
Veterans Allowance Regulations
Veterans Appeal Board Regulations
Veterans Burial Regulations
Veterans Care Regulations
Veterans Estates Regulations
Veterans Insurance Regulations
Veterans Land Regulations
Veterans Rehabilitation Regulations
Veterans Treatment Regulations
War Service Grants Regulations

3. Orders

The Gallantry Gratuities and Annuities Order

Canadian Pension Commission Program

1988-89
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1988-89 3-4
B. Use of 1986-87 Authorities 3-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89
   1. Highlights 3-6
   2. Summary of Financial Requirements 3-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 3-7
   2. Review of Financial Performance 3-7
C. Background
   1. Introduction 3-8
   2. Mandate 3-8
   3. Program Objective 3-8
   4. Program Description 3-8
   5. Program Organization for Delivery 3-8
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 3-11
   2. Update on Previously Reported Initiatives 3-11
E. Program Effectiveness 3-11
F. Performance Information and Resource Justification 3-13

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 3-16
   2. Personnel Requirements 3-17
   3. Net Cost of Program 3-18

Spending Authorities

A. Authorities for 1988-89 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates	1987-88 Main Estimates
	Canadian Pension Commission Program		
10	Program expenditures	3,560	3,367
(S)	Contributions to employee benefit plans	416	371
	Total Program	3,976	3,738

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1988-89 Main Estimates
	Canadian Pension Commission	
10	Canadian Pension Commission - Program expenditures	3,560,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates				
	Authorized person-years	Budgetary		Total	1987-88 Main Estimates
		Operating	Capital		
Pensions	57	3,906	70	3,976	3,738
1987-88 Authorized person-years	57				

B. Use of 1986-87 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for use	Actual Use
	Canadian Pension Commission Program			
10	Program expenditures	3,339,000	3,339,000	2,979,000
(S)	Contributions to employee benefit plans	340,000	341,000	341,000
	Total Program - Budgetary	3,679,000	3,680,000	3,320,000

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89

1. Highlights

During 1988-89, the Program's plans include the following:

- to render decisions on 10,000 new or revised pension applications and on 6,800 cases to its Entitlement and Assessment Boards. Pension activity is at its highest level since World War II and is forecasted to maintain at this level for at least five years. (see page 3-15); and

- the following average turnaround times (see page 3-12):

  - less than 14 days to render a decision on initial applications following receipt of supporting documentation.

  - less than 14 days to render a decision following a hearing at the Assessment or Entitlement Board level.

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Canadian Pension Commission Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Summary by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast* 1987-88	Change
Pensions	3,976	3,619	357
Authorized person years	57	50	7

* Forecast as at October 31, 1987.

Explanation of Change: The financial requirements for 1988-89 are 9% or $357,000 higher than the 1987-88 forecast expenditures. This increase is due primarily to:

	($000)
• staffing delays in 1987-88 relating to organizational changes; inflation in salary cost as well as adjustments to salary costing	357

Explanation of 1987-88 Forecast: The 1987-88 forecast is $119,000 or 3% lower than the 1987-88 Main Estimates of $3,738,000. The difference is due primarily to:

- 5 person year decrease due to delays in staffing relating to organizational changes 160
- increased capital requirement to open a planned office in Ontario and fund EDP purchases (40)

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance during 1986-87 were:

- the Commission's adjudicative workload continued to increase. For example adjudications at the Entitlement and Assessment Board level were 63% higher than the previous year. To cope with this increase, it was necessary to reduce turnaround times. Adjudicative procedures were streamlined, greater use was made of capabilities of word-processing equipment and temporary support staff were hired (see page 3-15); and
- the Commission opened two more offices in 1986-87, in Toronto and Montreal, to handle Entitlement and Assessment Board claims in those areas. The effects of the three-city deployment have been both immediate and significant. As of August 31, 1987, in the areas served by the Montreal Office, cases awaiting hearing have decreased by 63% from levels at March 31, 1986 (793 to 296); for Toronto by 51% (1,060 to 517); and for Vancouver by 33% (417 to 278). (see page 3-11)

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1986-87 Financial Performance

(thousands of dollars)	1986-87		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	3,320	3,679	(359)
Person Years	45	57	(12)

Explanation of Change: The 1986-87 actual expenditures were 9% or $359,000 lower than the 1986-87 Main Estimates. The difference is due primarily to:

	($000)
• 12 person year decrease due to delays in staffing relating to organizational changes	(359)

C. Background

1. Introduction

The Canadian Pension Commission Program consists of the Canadian Pension Commission which is an independent quasi-judicial agency reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

Together, the Commission, the Bureau of Pension Advocates, the Veterans Appeal Board and the Department of Veterans Affairs are involved in the processing of pension benefit applications. The Commission is specifically responsible for rendering decisions and holding Entitlement and Assessment boards on claims for disability pensions and associated benefits.

2. Mandate

The Commission's legal mandate is principally derived from Part I of the Pension Act which governs its role and structure.

3. Program Objective

The objective of the Canadian Pension Commission Program is to award disability pensions and associated benefits provided by the various statutory instruments under which it operates as compensation for disability or death related to military or other qualified service.

4. Program Description

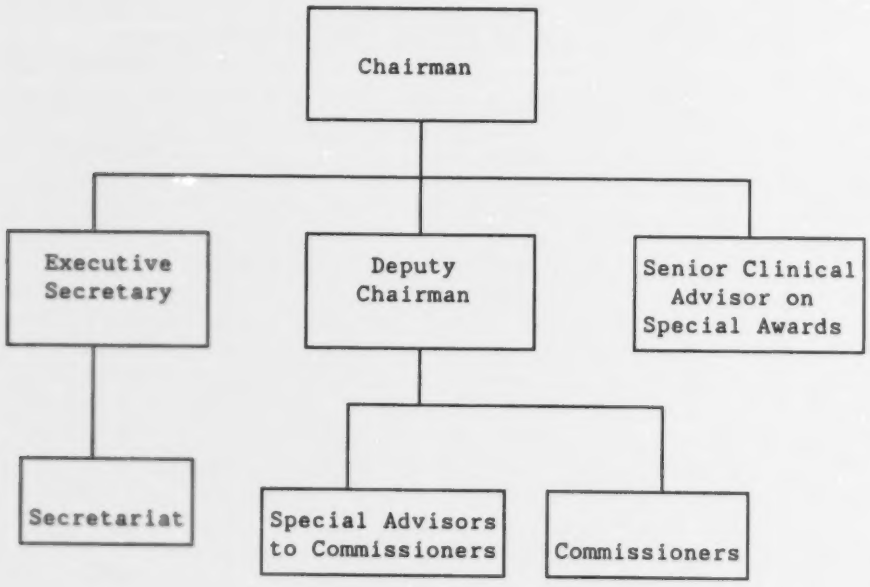
The Canadian Pension Commission adjudicates and sets adjudicative policy under the Pension Act, the Compensation for Former Prisoners of War Act, Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts, Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act and various other Acts, Orders and Regulations. The Program consists of one activity, Pensions, and is delivered through an organization which is described in Figure 3.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The functions of the Pension activity are delivered through three sub-activities which are described in Figure 4.

Organization Structure: The Commission consists of a Chairman, Deputy Chairman, 12 Commissioners and 10 ad-hoc Commissioners as well as a Secretariat. Details of the organization, resources and functions are outlined in Figure 3 and Figure 4.

Figure 3: Organization and Resources



	1988-89 Main Estimates
Person Years	57
Operating Costs	$3,976,000

Figure 4: Program Sub-Activities

Sub-Activities	Description	Functions
Executive Direction (1 P/Y)	The Chairman is the Chief Executive Officer of the Commission appointed by Governor-in-Council and provides executive direction to the Commission.	• Provides executive direction to Program • Conducts liaison with other Executive Management components in the Veterans Affairs Portfolio • Directs liaison with central agencies
Pensions (Adjudication) (23 P/Y's)	Composed of a Deputy Chairman, 12 Commissioners and 10 Ad-Hoc Commissioners who establish policy and perform adjudicative functions. All are Governor-in-Council appointees. Two Commissioners are deployed in each of Vancouver, Toronto and Montreal.	• First decisions • Entitlement Board decisions • Assessment Board decisions • Ancillary Benefits decisions • Assessment reviews • Trust Fund decisions
Planning Element Support (33 P/Y's)	Composed of a Secretariat (headed by an Executive Secretary) which provides support to policy and planning initiatives of management, co-ordinates the provision of Departmental finance, personnel and administrative services to the Commission and provides the Commissioners with secretarial support. Includes one Clinical Advisor and four Special Advisors who provide advice to the Commission on pension adjudication. Also includes the Secretaries to the Chairman, Deputy Chairman, Commission Counsel and Clinical Advisor.	• Advisory support to Executive Managment and Pensions (adjudication) • Secretarial support to Commission • Policy and planning support • Typing of decisions • Reference support to Commission

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The Commission program is demand-driven by the clients it serves. These demands are directly related to the special needs and circumstances of the veteran population.

Aging of Veterans: The average age of Canada's veterans is 67 and there are approximately 670,000 alive today. As with any segment of the population, as veterans age, their health deteriorates. Incidents of new disabilities increase, as well as worsening of old disabilities. These occurrences cause veterans and their survivors to seek the various pensions benefits to which they may be entitled under the legislation which the Commission administers. For further details on pensions and related benefits, see page 3-14.

It is worth noting that in 1986-87, the Commission rendered decisions on 9,378 claims at the first level of adjudication. Compare that to 7,800 in 1976-77 and 4,898 in 1966-67. While part of the increase is due to greater benefits which have been made available through legislative initiatives, most certainly the primary reason is the fact that the veteran population has aged and its needs have correspondingly increased. As a result, pensions activity is at its highest level since World War II and is forecast to maintain at this level for at least five years.

2. Update on Previously Reported Initiatives

Commissioners Pilot Project (originally identified in 1986-87): This project was part of the Portfolio's drive to make its services more accessible to veterans and their families. To this end, the project called for two-Commissioner teams to work out of Vancouver, Winnipeg, Toronto and Montreal. By the end of 1986-87 Commissioners were deployed in all cities but Winnipeg. The move to Winnipeg has been put on hold pending further demographic and operational studies.

E. Program Effectiveness

Criteria for measuring the effectiveness of the Canadian Pension Commission Program must be related to its basic objective which is to award disability pensions and associated benefits provided by the statutory instruments under which it operates. The Program's effectiveness can therefore be measured by the quantity and quality of the Commission's adjudications.

Three indicators of the Program's effectiveness were developed for 1987-88. The Program's quantitative effectiveness is to be measured by the number of claims it adjudicates and the time taken to adjudicate those claims. The Program's qualitative effectiveness is to be measured by the number (%) of total claims adjudicated by the Commission which are subsequently varied by the Veterans Appeal Board.

For 1987-88, the Program's plans included:

- rendering decisions on
  - 9,500 new or revised pension applications. As of August 31, 1987, forecasts indicate 98% of this goal will be achieved.
  - 6,800 Assessment and Entitlement Board claims. As of August 31, 1987, forecasts indicate 100% of this goal will be achieved; and
- achieving the following average turn around times
  - less than 14 days for adjudication at the first level following receipt of the application and supporting documentation. As of August 31, 1987, the Commission was averaging 11 days.
  - less than 14 days for adjudication following an Assessment or Entitlement Board hearing. As of August 31, 1987, the Commission was averaging 15 days.

The measurement developed to indicate the Program's qualitative effectiveness has not been used before. Because there is a time delay between the three levels of adjudication, an accurate assessment of qualitative effectiveness can not be made using statistics from a given year. It is more accurate in this case to take a measurement over three consecutive years. In the three year period 1984-85 to 1986-87, the Commission rendered a total of 43,163 decisions at the first and second level of adjudication. During the same period, the Pension Review Board varied approximately 2,200 Commission decisions or 5.1% of the total. The Commission feels that this is an excellent indicator of the quality of its adjudications in that 94.9% of its total decisions are satisfactory in a legal and factual sense. More importantly, a high percentage of Commission clients are receiving the benefits to which they are entitled without having to seek recourse from a higher level of authority, i.e., the new Veterans Appeal Board (replacing the old Pension Review Board).

F. Performance Information and Resource Justification

The Program's allocation of 57 professional and support person years is justified by its requirement to adjudicate claims for benefits, the primary ones of which are described as follows:

Disability Pensions: Under the Pension Act, pensions may be paid to members or former members of the Armed Forces who are suffering a disability due to an injury or a disease or the aggravation of an injury or disease which was incurred during military service in wartime or which arose out of or was directly connected with military service in peacetime.

Disability pensions range from 1% to 100% and are paid in accordance with the extent of disability which is found to exist through medical examination. Medical examiners are guided as to the extent of a disability by a Table of Disabilities which, under the Pension Act, the Commission is required to maintain. For pensionable disabilities assessed at less than 5%, no monthly pension is payable but the pensioner is entitled to the appropriate single payment as provided in the Schedule of Rates.

The Civilian War Pensions and Allowances Act provides for similar disability benefits to certain civilians who served in organizations closely associated with the Canadian Armed Forces in World War II.

Survivors Pensions: Under the provision of the Pension Act, the surviving spouse and eligible children of a deceased pensioner may receive survivors benefits following the pensioner's death. The Act provides to the spouse, for a period of one year, that amount of monthly disability pension, additional pension for spouse and children, attendance allowance and exceptional incapacity allowance that was in payment to the disability pensioner at the time of death.

At the end of one year, these survivors benefits are converted to either a full pension (if the pensioner was receiving a disability pension of 48% or more at the time of death) or a proportionate pension (if the pensioner was receiving a disability pension between 5% and 47% at the time of death). The proportionate pension is equivalent to one-half of the disability pension in payment at the time of death.

Attendance Allowance: A pensioner who is totally disabled and needs assistance to care for himself or herself may, in certain circumstances, be awarded an attendance allowance. The amount of the allowance is based on the degree of attendance needed.

Exceptional Incapacity Allowance: When a pensioner is in receipt of a pension for a disability or disabilities assessed at 100% and is suffering an exceptional incapacity as a result of pensioned conditions, an additional monthly allowance in varying amounts may be awarded.

Clothing Allowance: Pensioners who are amputees, or who must wear special appliances or who require specially-made clothing, may receive an allowance to compensate for the wear and tear or the excessive soiling of clothes, or to assist in the purchase of the special apparel.

Prisoners of War Compensation: A veteran who was a prisoner of war for a period of three months or more, or who evaded capture by the enemy or was an escapee from a prisoner of war camp for a period of three months or more, may be entitled to compensation under the Compensation for Former Prisoners of War Act.

Other Benefits: Where the estate of a deceased pensioner is insufficient to pay the costs of the pensioner's last illness, or his or her funeral, the Pension Act provides that the Commission may award a grant to assist in paying these costs.

The Gallantry Gratuities and Annuities Order, which is administered by the Commission, provides for the payment of an annuity if the recipient of an award for gallantry, listed in the Order, is receiving a disability pension under the Pension Act, War Veterans Allowance, or an annuity under the Canadian Forces Superannuation Act.

Workload: The major elements of the Commission's workload are summarized in figure 5. The performance measurement system utilizes these elements as output indicators produced by a given person year.

Figure 5: Major Workload Elements

Component/Product	Estimate 1988-89 Workload	Forecast 1987-88 Workload	Actual 1986-87 Workload	Actual 1985-86 Workload
Adjudication				
First Decisions	10,000	9,331	9,378	13,383
EB/AB Decisions*	6,800	6,800	6,704	4,113
Ancillary Benefits Decisions	6,785	5,500	6,135	6,719
Trust Fund Decisions	400	450	414	325
Adjudication Typing Support				
First Decisions	10,000	9,500	9,378	11,372
EB/AB Decisions**	5,000	5,000	1,656	1,353
Trust Fund Decisions	400	450	414	325

* EB/AB - Entitlement Board/Assessment Board

** Field Operations Branch of the Department is co-responsible for typing EB/AB decisions.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 6: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88	Actual 1986-87
Personnel			
Salaries and wages	2,692	2,391	2,287
Contributions to employee benefit plans	416	371	341
Goods and Services			
Transportation and Communications	650	631	580
Information	5	5	3
Professional and special services	45	41	30
Rentals	40	44	31
Purchased repairs and upkeep	35	32	28
Utilities, materials and supplies	18	23	17
Other subsidies and payments	5	1	-
Total operating	3,906	3,539	3,317
Capital	70	80	3
	3,976	3,619	3,320

2. Personnel Requirements

Figure 7: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1988-89 Average Salary Provision
	88-89	87-88	86-87		
Appointees					
Governor-in-Council Appointments	24	24	24	51,400-100,700	68,141
Scientific and Professional					
Medicine	1	1	1	46,726-94,950	
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	7	7	7	15,178-63,264	42,658
Administrative Support					
Clerical	6	3	3	14,338-35,194	24,638
Secretarial	19	22	22	14,210-35,419	24,417

Note: The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1987. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 8: Total Cost of Program for the Year 1988-89 ($000)

	Main Estimates 1988-89	Add * Other Cost	Estimated Total Program Cost 1988-89	1987-88
Canadian Pension Commission Program	3,976	237	4,213	3,987

* Other costs of $237,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	182
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services	1
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	54

Bureau of Pensions Advocates Program

1988-89
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1988-89 4-4
B. Use of 1986-87 Authorities 4-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89
   1. Highlights 4-6
   2. Summary of Financial Requirements 4-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 4-8
   2. Review of Financial Performance 4-8
C. Background
   1. Introduction 4-9
   2. Mandate 4-9
   3. Program Objective 4-9
   4. Program Description 4-9
   5. Program Organization for Delivery 4-10
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 4-10
   2. Initiatives 4-11
E. Program Effectiveness 4-11
F. Performance Information and Resource Justification 4-13

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 4-15
   2. Personnel Requirements 4-16
   3. Net Cost of Program 4-17

Spending Authorities

A. Authorities for 1988-89 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates	1987-88 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates		
15	Program expenditures	5,122	4,852
(S)	Contributions to employee benefit plans	742	678
	Total Program	5,864	5,530

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1988-89 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates	
15	Bureau of Pensions Advocates - Program expenditures	5,122,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates				
	Authorized person-years	Budgetary		Total	1987-88 Main Estimates
		Operating	Capital		
Pensions	122	5,842	22	5,864	5,530
1987-88 Authorized person-years	122				

B. Use of 1986-87 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for use	Actual Use
	Bureau of Pensions Advocates Program			
15	Program expenditures	4,906,000	5,233,000	5,134,770
(S)	Contributions to employee benefit plans	645,000	715,000	715,000
	Total Program - Budgetary	5,551,000	5,948,000	5,849,770

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89

1. Highlights

During 1988-89, the Bureau intends to:

- continue to provide free legal services and counselling to 17,500 veteran clients and their dependants and to prepare 13,300 disability pension applications and appeals to the Canadian Pension Commission. A total of 35 lawyers and 73 support staff will be assigned to this task;
- to represent 2,250 clients in their appeals to the Veterans Appeal Board with 10 lawyers and a support staff of 11; and
- to place greater emphasis on district office operations to better serve the clientele.

2. Summary of Financial Requirements

Actual and forecast resource requirements for the Bureau of Pensions Advocates are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast* 1987-88	Change
Pensions	5,864	6,381	(517)
Authorized person-years	122	133	(11)

* at October 31, 1987

Explanation of Change: The financial resources approved for 1988-89 are 8% or $517,000 lower than the 1987-88 forecast expenditures. The difference is due primarily to the following item:

($000)

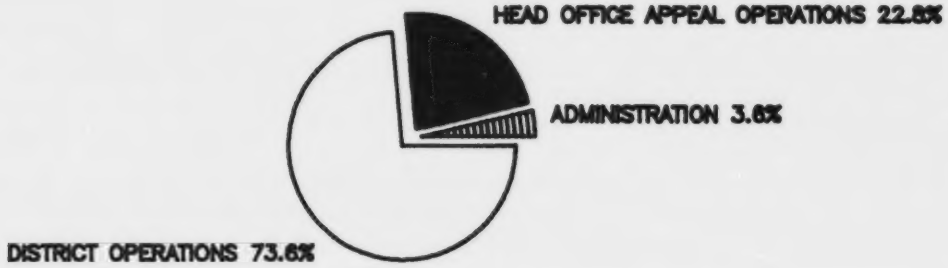
- decrease of 11 person-years and related salary and benefit costs which will require further adjustment through 1988-89 Supplementary Estimates to meet workload demands. The decrease related to an expected decline in workload that did not materialize 517

Explanation of 1987-88 Forecast: The forecast is 15% or $851,000 higher than the 1987-88 Main Estimates of $5,530,000 (see Authorities for 1988-89, Part II of the Estimates, page 4-4). The difference arises mainly due to the following:

	($000)
• continuation of high volume of work-load requiring continuation of 13 person-years to meet the Department's objectives of timely service to clients; and	460
• transfer of cost of common services from the department.	390

Figure 2 indicates that 96.4% of the Bureau's expenditures are directed to program activities

Figure 2: 1987-88 Forecast Expenditures by Percentage Distribution



B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance during 1986-87 were:

- The Bureau provided free legal service to 10,278 applicants for pensions and submitted 7,245 claims, certified as ready 5,602 appeals and presented 6,686 on their behalf to the Canadian Pension Commission and 1,783 appeals and 248 leaves to vary to the Pension Review Board (see page 4-12);

- The Bureau was able to maintain its average response time during the 1986-87 year as follows (see page 4-12):

  - 6.1 months for an initial application for pension.

  - 4.1 months to prepare an appeal to an Entitlement or an Assessment Board of the Canadian Pension Commission.

  - 3.5 months to prepare and present an appeal for hearing before the Pension Review Board.

- The Bureau provided counselling services relating to pension entitlement to 7,939 veterans in cases where no claim or appeal could be made; and

- The Bureau's "success rate" or percentage of positive decisions continues to increase in 1986-87 due to the increased emphasis and priority placed on the quality of the Bureau's written and oral submission, in concert with the policy of the benefit of doubt going to the veteran. (see page 4-12)

2. Review of Financial Performance

Figure 3: 1986-87 Financial Performance

(thousands of dollars)	1986-87		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	5,850	5,551	299
Authorized Person-Years	132	135	(3)

Explanation of Change: The change from the 1986-87 Main Estimates to the actual expenditures consists of various minor changes.

C. Background

1. Introduction

The Bureau of Pensions Advocates was established in 1971 when major revisions were made in the Pension Act. It is an independent agency of the federal government reporting to the Minister of Veterans Affairs. The Bureau provides free legal aid in cases where applications or appeals are made to either the Canadian Pension Commission, or the Veterans Appeal Board (prior to September 1987, the Pension Review Board or the War Veterans Allowance Board).

2. Mandate

The legal mandate for the Program is set out in Part II of the Pension Act. The legislation specifically prescribes the duties as counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders, assisting applicants in the preparation and submission of applications, and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at hearings held under the Act. The War Veterans Allowance Act authorizes the Bureau to represent applicants in the matter of an appeal to the Veterans Appeal Board.

3. Program Objective

To ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes or an appeal under the War Veterans Allowance Act have access to an independent professional legal service providing a solicitor and client relationship.

4. Program Description

The Bureau provides legal aid to persons seeking to establish claims under the Pension Act R.S., c.207, s.1, and allied statutes and orders or an appeal to the Veterans Appeal Board. This service is provided by professional advocates and support staff in 20 district offices located throughout Canada. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans. The services of the Bureau are provided free of charge, however, applicants may employ a private lawyer at their own expense or be represented by a service officer of an accredited veterans' organization.

5. Program Organization for Delivery

The Bureau of Pensions Advocates is under the direction of the Chief Pensions Advocate appointed by the Governor in Council. The Bureau is divided into two responsibility areas:

- the Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational areas of the Bureau. The District Pensions Advocates and their support staff research, prepare, and present claims to the various adjudicating bodies in the Pensions Program. The Head Office Area Advocates and their support staff research, prepare and present final appeals to the Veterans Appeal Board on behalf of clients in all parts of the country; and

- the Director, Finance, Personnel and Administration and his staff who provide the necessary administrative support to the Bureau's district and head office operations.

The Bureau has a decentralized organization to provide its services. There are 18 district offices and 2 sub-offices in larger centres across Canada. The advocates also travel to other locations in their districts to interview applicants and present claims to the adjudicating bodies in the Canadian Pension Commission. The Appeals Operations section located at Head Office provides service to clients in all parts of the country.

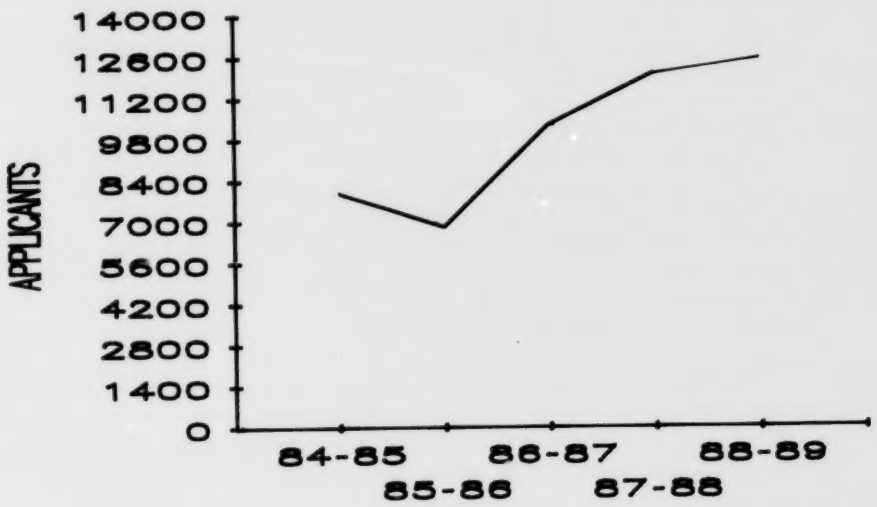
D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The major factors impacting on the Bureau in 1988-89 are as follows:

Demand for service: With pension applications running at the highest levels in 40 years, veterans can be expected to place an even heavier demand on limited resources. Figure 4 reflects demand for service over the last several years.

Figure 4: Demand for Service (Pensions Applications)



Departmental Initiatives: The creation of the Veterans Appeals Board means there is now a capacity for the hearing of a larger number of final appeals of pension and War Veterans Allowance cases. In addition, veterans can expect better service as a result of the importance being given to the Department's district offices.

2. Initiatives

Because of the anticipated demands flowing from the factors mentioned above, the Bureau during 1988-89 will not be undertaking any new initiatives that require additional resources. The establishment of a new district office in British Columbia will, of necessity, be resourced through a reassignment of existing resources.

E. Program Effectiveness

The objective of the Bureau is to provide professional legal services free of charge to persons seeking to establish claims or appeals under the Pension Act and related statutes.

The provision of legal services to applicants for disability pensions and allowances is carried out at three levels within this Program:

- First application for pension submitted to the Canadian Pension Commission (CPC);
- Appeal to an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission; and
- Appeal to the Veterans Appeal Board (VAB).

Three indicators of Program effectiveness exist for each of the three levels, namely, production volume (caseload), response time (turnaround time) and success rate. Figure 5 reflects these indicators for a three year period. In view of the results obtained from its operations, the Bureau has met its objective to provide professional legal services free of charge to clients.

Figure 5: Performance Statistics

	Production Volume	Response Time (months)	Success Rate (%)
First Applications			
1985-86	6,473	6.9	52
1986-87	7,245	6.1	53
1987-88	7,320*	6.0**	56**
Appeals to CPC			
1985-86	4,705	5.5	58
1986-87	5,602	4.1	65
1987-88	5,700*	4.2**	57**
Appeals to VAB			
1985-86	2,028	3.0	35
1986-87	1,783	3.5	44
1987-88	2,150*	4.8	40**

* Annual Forecast
** August 31 Actual

The success rate is a measure of the number of applications/appeals that receive a positive decision. It is significant for those who prepare submissions and argue for awards.

First applications are recorded from the date the veteran asks the Advocate to initiate the claim to the date the Advocate submits the claim to the Canadian Pension Commission; Entitlement/Assessment Board appeals are recorded from the date the veteran requests a hearing to the date the Bureau submits a Notice of Readiness to proceed to the Canadian Pension Commission; and Pension Review Board Appeals are recorded from the date the veteran asks the District Advocate to commence appeal proceedings to the date the Head Office Area Advocate prepares and lists the case for a Veterans Appeal Board hearing.

F. Performance Information and Resource Justification

The performance information used in 1987-88, relating to efficiency and economy, is no longer applicable due to changes in legislation, operating style, philosophy and volumn of work. The management information system is currently being updated to reflect these changes.

The primary outputs of the Bureau take the form of applications for pension submitted to the Canadian Pension Commission, appeals prepared and presented to Entitlement and Assessment Boards of the Canadian Pension Commission, appeals prepared and presented to the Veterans Appeal Board and counselling services to clients where no application or appeal can be made.

The Bureau's resources are primarily located in the 20 district offices and at Head Office to deal with the appeals to the Veterans Appeal Board. A small administrative staff is also located at Head Office. Figure 6 indicates this distribution.

Figure 6: Resource Allocation - Percentage Distribution

	Person Years	Dollars
	(%)	(%)
District Operations	80	74
Head Office Operations (VAB Appeals)	16	23
Administration *	4	3
	100	100

* Includes Executive Direction

The type and complexity of the services provided vary greatly depending on the requirements of the client making it difficult to predict the extent of resource support necessary to provide a satisfactory level of service.

The Bureau endeavours to provide this level of service by reassigning resources in response to changes in client activity and demand in various parts of the country.

The relationship of production to person years is reflected in Figure 7.

Figure 7: Production Related to Person Years

	Total Production Volume	Person-Years	Indicator
1985-86	13,206	137	96
1986-87	14,630	132	111
1987-88	15,170	133	114

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 8: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88	Actual 1986-87
Personnel			
Salaries and wages	4,802	4,891	5,468
Contributions to employee benefit plans	742	678	715
Goods and Services			
Transportation and Communication	144	377	219
Professional and special services	109	171	133
Rentals	40	116	2
Purchased repairs and upkeep	5	33	7
Utilities, materials and supplies		31	4
Total operating	5,842	6,297	6,548
Capital	22	84	17
	5,864	6,381	6,565

2. Personnel Requirements

Figure 9: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1988-89 Average Salary Provision
	88-89	87-88	86-87		
Appointees					
Governor-in-Council Appointments	1	1	1	51,400-100,700	
Scientific and Professional					
Law	43	42	47	24,024-92,800	55,029
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	3	3	3	15,178-63,264	43,403
Program Administration	19	19	19	15,178-63,264	35,183
Administrative Support					
Clerical	15	14	15	14,338-35,194	25,091
Secretarial	41	43	50	14,210-35,419	23,948

Note: The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1987. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 10: Total Cost of Program for the Year 1988-89

(thousands of dollars)	Main Estimates 1988-89	Add * Other Cost	Estimated Total Program Cost 1988-89	1987-88
Bureau of Pensions Advocates	5,864	528	6,392	6,036

* Other costs of $528,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	363
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services	1
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	164

Veterans Appeal Board Program

1988-89
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1988-89 5-4
B. Use of 1986-87 Authorities 5-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89
   1. Highlights 5-6
   2. Summary of Financial Requirements 5-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 5-7
   2. Review of Financial Performance 5-7
C. Background
   1. Introduction 5-8
   2. Mandate 5-8
   3. Program Objective 5-8
   4. Program Organization for Delivery 5-8
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 5-9
E. Program Effectiveness 5-10
F. Performance Information and Resource Justification 5-10

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 5-11
   2. Personnel Requirements 5-12
   3. Net Cost of Program 5-13

Spending Authorities

A. Authorities for 1988-89 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates	1987-88 Main Estimates*
	Veterans Appeal Board		
20	Program expenditures	2,219	2,764
(S)	Contributions to employee benefit plans	307	364
	Total Program	2,526	3,128

* Reflects the totals for the War Veterans Allowance Board Program and the Pension Review Board Program. The Veterans Appeal Board Program replaced these two Programs during the 1987-88 year.

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1988-89 Main Estimates
	Veterans Appeal Board	
20	Veterans Appeal Board - Program expenditures	2,219,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1988-89 Main Estimates				1987-88 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary		Total	
		Operating	Capital		
Pensions	45	2,476	50	2,526	3,128*
1987-88 Authorized person-years	58*				

* Reflects the totals for the War Veterans Allowance Board Program and the Pension Review Board Program. The Veterans Appeal Board Program replaced these two Programs during the 1987-88 year.

B. Use of 1986-87 Authorities - Volume II of the Public Accounts*

Vote (dollars)		Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	War Veterans Allowance Board			
10	Program expenditures	1,476,000	1,486,000	1,427,163
(S)	Contributions to employee benefit plans	183,000	203,000	203,000
	Total Program - Budgetary	1,659,000	1,689,000	1,630,163
	Pension Review Board			
15	Program expenditures	1,514,000	1,544,000	1,444,809
(S)	Contributions to employee benefit plans	186,000	206,000	206,000
	Total Program - Budgetary	1,700,000	1,750,000	1,650,809

* Reflects the totals for the War Veterans Allowance Board Program and the Pension Review Board Program. The Veterans Appeal Board Program replaced these two Programs during the 1987-88 year.

Section I
Program Overview

A. Plans for 1988-89

1. Highlights

Passage of Bill C-66 on June 30, 1987, replaced the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board with a single Veterans Appeal Board.

In its first year of operation the Veterans Appeal Board wants to accomplish the following:

- to hold hearings on 2,800 cases consisting of 2,650 pension appeals and 150 allowance appeals (see page 5-10);
- to maintain the turnaround time of approximately two months for both pension and allowance appeals from the date the case is heard to the date the decision is promulgated (see page 5-10); and
- to increase the number of appeals heard, over the previous replaced Boards, and thus reduce the backlog.

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Veterans Appeal Board for the Estimates year are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast* 1987-88	Change
Pensions	2,526	3,041	(515)
Authorized person years	45	47	(2)

* at October 31, 1987

Explanation of Change: The financial requirements for 1988-89 are 17% or $515,000 lower than the 1987-88 Forecasts. This decrease is primarily due to severance payments required in 1987-88 on creation of the new Board.

Explanation of 1987-88 Forecast: Although there is only a minor change between the 1987-88 Estimates and the 1987-88 Forecast, two offsetting items were involved. These were a $346,000 reduction in salary and operating costs associated with 11 person years in Estimates and a similar increase for severance payments on creation of the new Board.

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Pension Review Board Program's performance during 1986-87 were:

- the Board received 2,654 appeals, an increase of 29.6% over the 1985-86 fiscal year. A total of 2,224 decisions were promulgated during this time period; and
- turnaround times for the 1986-87 year remained at a level of just over two months.

Highlights of the War Veterans Allowance Board Program's performance during 1986-87 were:

- the Board received 128 appeals, a slight decrease over the previous fiscal year;
- 10,000 reviews were conducted, an increase of 95% over the same period in the previous year; and
- turnaround times were maintained at 90 days.

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1986-87 Financial Performance

(thousands of dollars)	1986-87		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	1,651	1,700	(49)
Economic Support	1,630	1,659	(29)
	3,281	3,359	(78)
Person Years	65	69	(4)

Explanation of Change: There is only a minor change between the 1986-87 Main Estimates and the actual expenditures.

C. Background

1. Introduction

The Veterans Appeal Board, established in June 1987 with passage of the Veterans Appeal Board Act, is an independent agency of the federal government reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board reviews and renders decisions in cases of appeals for disability pensions and allowances by ex-members of the armed forces, certain civilians or their dependants who are dissatisfied with final decisions of the Canadian Pension Commission or the Department.

2. Mandate

The Veterans Appeal Board's mandate to hear, determine and deal with all appeals made to it pursuant to any Act of Parliament or any regulations thereunder comes from Section 9 of the Veterans Appeal Board Act.

3. Program Objective

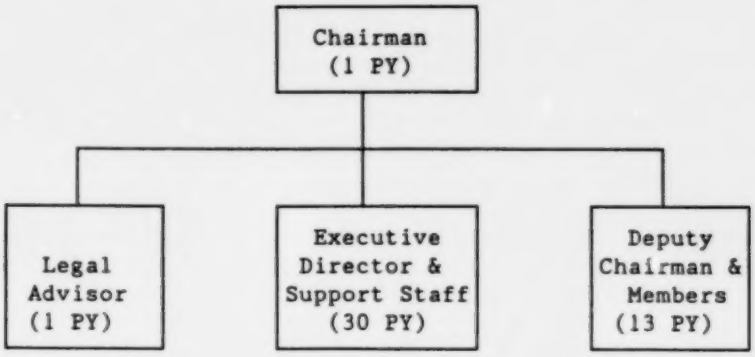
The objective of the Veterans Appeal Board Program is to provide a system of appeals to ex-members of the armed forces and Royal Canadian Mounted Police, certain civilians and/or their respective dependants in order to ensure they receive the full benefits they are entitled to under the Pension Act, the War Veterans Allowance Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act and related statutes.

4. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The Program consists of one activity called Pensions.

Organization Structure: The Board consists of a Chairman, a Deputy Chairman and twelve members who establish policy and perform adjudication functions, eight of whom are additional members appointed when the workload of the Board so requires. By virtue of the Veterans Appeal Board Act, the head office of the Board is to be at such place in Canada as the Governor in Council may, by order, designate. The Board also has an operational arm headed up by the Executive Director and which provides services in the legal support, secretarial, records management, clerical, financial, personnel and administration fields. The Legal Advisor is responsible for the quality control aspect of decisions, the issuance of the Veterans Appeal Board reports and for providing legal advice to the Chairman and Board members. Details of the organization, resources and functions are outlined in Figure 3.

Figure 3: Organization and Resources



	1988-89 Main Estimates
Person-Years (PY)	45
Operating Costs	2,526,000

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

Over the last three years the Pension Review Board has seen its workload increase by ninety-nine per cent from 1,334 to 2,654 appeals per year. During the same period of time the workload of the War Veterans Allowance Board has fallen by seventy-three per cent. As a result of this shift in workload, the passage of Bill C-66 saw both the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board replaced with the Veterans Appeal Board. This new Board will handle both pension and allowance matters while reducing the number of Governor-in-Council appointees and public service positions.

Two main factors continue to influence the increasing workload in the area of pensions. First, the Ministerial commitment towards generosity, speed and courtesy has given veterans renewed faith in the system and has inspired additional pension applications. Second, the natural process of aging tends to reveal new disabilities and aggravate old ones.

Activity in the allowance area will be influenced by regional and national economic conditions and the financial health of certain segments of the veteran population.

E. Program Effectiveness

Effective delivery of benefits to the Board's client population has been identified as the most appropriate indicator of program effectiveness, and is defined as the average time, in months, measured from the date the case is heard by the Board to the date the decision is issued. The average expected time to issue a decision for the new Board is expected to be approximately two months for both the pension and allowance appeals.

The sampling of the Departments allowance decisions formerly reported on in the War Veterans Allowance Board Program, is not part of the Veterans Appeal Board's new mandate.

F. Performance Information and Resource Justification

The caseload handled by the Veterans Appeal Board is largely determined by the number of decisions rendered by the Canadian Pension Commission's Assessment and Entitlement Boards and by the Regional Office of the Department.

Figure 4 presents the actual caseload for the former Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board for fiscal years 1985-1986 and 1986-1987. Also displayed are the forecast figures for 1987-1988 and the actuals to date when the two Boards were dissolved along with the Veterans Appeal Board estimates for fiscal year 1988-1989.

The performance measurement system identifies the resource levels required to efficiently and effectively conduct the Board's activities. The indicators used are the number of appeals received, number of hearings held and number of decisions promulgated.

Figure 4: Appeal Workload

	Estimates 1988-89	Actuals 1987-88 (to Sept. 11)	Forecast 1987-88	Actual 1986-87	Actual 1985-86
Pension Review Board					
Appeals Received		1,239	2,300	2,654	2,197
Hearings Held		1,020	1,500	2,224	2,457
War Veterans Allowance Board					
Appeals Received and Decisions Promulgated		100		128	131
Reviews Conducted*		2,539		10,000	5,293
Veterans Appeal Board					
Appeals Received	3,000		1,560		
Hearings Held	2,800		1,190		

* Not part of new Board's mandate

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 5: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1988-89	Forecast 1987-88	Actual 1986-87
Personnel			
Salaries and wages	1,989	2,367	2,641
Contributions to employee benefit plans	307	364	409
Goods and Services			
Transportation and Communications	102	140	116
Information		5	8
Professional and special services	26	22	33
Rentals	31	36	40
Purchased repairs and upkeep	8	11	10
Utilities, materials and supplies	13	16	20
Total operating	2,476	2,961	3,277
Capital	50	80	4
	2,526	3,041	3,281

2. Personnel Requirements

Figure 6: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-Years 88-89	Current Salary Range	1988-89 Average Salary Provision
Appointees			
Governor-in-Council Appointments	14	51,400-100,700	70,248
Scientific and Professional			
Law	1	24,024-92,800	54,336
Administrative and Foreign Service			
Administrative Services	8	15,178-63,264	38,321
Administrative Support			
Clerical	14	14,338-35,194	24,680
Secretarial	8	14,210-35,419	25,158

Note: The person year column displays the forecast distribution of the authorized person years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 31, 1987. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person years for the occupational group. Year to year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 7: Total Cost of Program for the Year 1988-89

(thousands of dollars)	Main Estimates 1988-89	Add * Other Cost	Estimated Total Program Cost 1988-89
Veterans Appeal Board	2,526	264	2,790

* Other costs of $264,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	210
• employee benefit covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	54

Anciens combattants Canada

Budget des dépenses 1988-1989

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

©Minister of Supply and Services Canada 1988

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1989-III-49 Canada: $13.00
ISBN 0-660-53976-4 Other countries: $15.60

Price subject to change without notice

Budget des dépenses 1988-1989

Partie III

Affaires des anciens combattants Canada

Préface

Ce plan de dépenses est conçu pour servir de document de référence et c'est pourquoi il contient plusiers niveaux de détails pour répondre aux différents besoins de ses utilisateurs.

Il comprend cinq chapitres. Le premier chapitre présente un aperçu du Portefeuille destiné à donner un résumé complet, mais concis, au lecteur s'intéressant à la situation générale.

Les chapitres 2 à 5 présentent les "plans de dépenses" pour chaque Programme du Portefeuille. Chaque chapitre commence par les détails des autorisations de dépenser de la partie II du Budget des dépenses et du Volume II des Comptes publics pour le programme que l'on décrit. Cette formule a pour but d'assurer le lien avec les autres documents budgétaires et d'aider à évaluer le rendement financier du Programme au cours du dernier exercice.

Le chapitre 2, le plan de dépenses du programme des Affaires des anciens combattants, est divisé en trois sections. Chaque section fournit plus de détails que la précédente sur le Programme. La section I donne un aperçu du Programme et un résumé de ses plans et de son rendement actuels. Pour les personnes qui désirent plus de détails, la section II indique, pour chaque activité, les résultats prévus et d'autres renseignements essentiels sur le rendement qui justifient les ressources demandées. La section III fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Les chapitres 3, 4 et 5 présentent respectivement les plans de dépenses du programme de la Commission canadienne des pensions, du programme du Bureau de services juridiques des pensions et du programme du Tribunal d'appel des anciens combattants qui a remplacé le programme de la Commission des allocations aux anciens combattants et le programme du Conseil de révision des pensions par suite de l'adoption du projet de loi C-66 le 30 juin 1987. La section I donne un aperçu détaillé du Programme, comprenant une description ainsi que des données de base, les objectifs du Programme et une perspective de planification. La section II fournit, sur les coûts et les dépenses par article, des renseignements additionnels qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. Une table des matières générale énumère les chapitres. En outre, des tables des matières détaillées sont fournies pour chaque programme. Pour les lecteurs qui veulent des renseignements de nature financière, le plan de dépenses du Portefeuille au chapitre I renvoie à la page du tableau des besoins financiers dans le plan de dépenses de chaque programme. Lorsqu'il y a lieu, chacun de ces tableaux renvoie à son tour à des renseignements plus détaillés sur chacune des activités d'un programme.

Table des matières

Sommaire du Portefeuille	1 - 1
Programme des Affaires des anciens combattants	2 - 1
Programme de la Commission canadienne des pensions	3 - 1
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	4 - 1
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	5 - 1

Sommaire du Portefeuille

Introduction

Les Affaires des anciens combattants existent pour aider les Canadiens qui ont servi lors des Première et Seconde Guerres mondiales ainsi que lors de la guerre de Corée de 1950 à 1953, leurs survivants et les personnes à leur charge. Certains civils ont également droit aux prestations en raison de leur service en temps de guerre de même que les anciens membres des forces régulières et de la Gendarmerie royale du Canada.

Environ 1,750,000 hommes et femmes ont servi le Canada en temps de guerre. Quelque 110,000 d'entre eux sont morts au cours de ces guerres et le ministère des Affaires des anciens combattants est chargé de commémorer leur sacrifice. Parmi les 670,000 anciens combattants qui sont encore vivants, on compte 30,000 femmes. La moyenne d'âge de la population des anciens combattants du Canada est de 67 ans. Un Canadien sur trois âgé de plus de 65 est un ancien combattant. Près de 90 p. 100 du budget du Portefeuille est versé directement aux 230,000 clients sous la forme de pensions, de soins de santé et de soutien financier.

Le pourcentage très élevé des anciens combattants âgés de plus de 65 ans présente aux Affaires des anciens combattants des défis importants. L'expérience acquise par les Affaires des anciens combattants au cours des prochaines années dans le domaine du contenu des programmes, de l'attitude du personnel et des méthodes de distribution auront une valeur inestimable pour une société qui devra faire face à un pourcentage sans précédent de citoyens du troisième âge d'ici la fin du siècle. Cela permettra d'appuyer l'initiative récente du gouvernement qui entend répondre aux préoccupations de tous les Canadiens du troisième âge.

En reconnaissance de la contribution unique des anciens combattants et de certains civils aux efforts de guerre et de maintien de la paix que le Canada a déployés au cours des dernières décennies, le Canada a instauré divers programmes d'aide spécialement conçus pour eux. Les éléments suivants forment l'essence même des prestations accordées aux anciens combattants et à certains civils ainsi qu'à leurs survivants et aux personnes à leur charge.

Le programme des **SOINS DE SANTÉ** est celui qui connaît la croissance la plus rapide au sein du Portefeuille. L'un de ses principaux objectifs est d'aider les anciens combattants à continuer à vivre dans leur foyer au sein de leur collectivité grâce au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Le programme des soins de santé vise également à répondre aux besoins des anciens combattants qui requièrent des soins de longue durée en établissement tant dans les établissements du Ministère (notamment l'hôpital Sainte-Anne et le Foyer Senneville à Sainte-Anne-de-Bellevue, le Foyer Rideau pour anciens combattants à Ottawa et le Foyer Saskatoon pour anciens combattants à Saskatoon) que dans les établissements provinciaux et locaux. Dans le cadre de ce programme, les anciens combattants admissibles reçoivent également des médicaments, des verres, des prothèses auditives et une vaste gamme d'autres avantages et services de santé.

Les **PENSIONS** et autres prestations sont payées à titre de compensation pour les décès et invalidités liés au service. Comme les pensions, les indemnités de prisonnier de guerre sont accordées par la Commission canadienne des pensions. Les pensions sont versées sans égard au revenu des bénéficiaires.

Le **SOUTIEN FINANCIER** sous forme d'allocation est accordé aux anciens combattants, à certains civils et aux personnes à leur charge. Il s'agit d'une allocation mensuelle versée aux bénéficiaires qui répondent aux critères d'admissibilité et qui ne peuvent travailler en raison de leur âge ou d'incapacité. Les personnes à charge bénéficient aussi des allocations qui sont versées aux taux applicables aux personnes mariées et d'une allocation spéciale pour les enfants à charge.

De plus, dans le cadre de cette activité, on gère des programmes de commémoration et d'aide spéciale telles les subventions applicables aux frais d'inhumation et de funérailles, ainsi que celles du Fonds de secours.

Les **CONTRATS IMMOBILIERS** sont gérés en vue d'aider les anciens combattants qui se sont établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants à acquérir les titres de leur propriété. Depuis l'adoption de la Loi en 1942, 144,000 anciens combattants se sont ainsi établis.

Les anciens combattants sont admissibles à des services d'aide juridique sans frais aux divers niveaux du processus des pensions et des allocations, y compris les appels auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants. Ce service est offert par le Bureau de services juridiques des pensions.

PRESTATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS ET AUX PERSONNES À LEUR CHARGE En 1988-1989, on estime que $1,492,000,000 du budget total de $1,649,294,000 sera distribué à environ 230,000 anciens combattants et aux personnes à leur charge de la manière suivante : $300,000,000 pour les soins de santé, $832,000,000 en pensions et $360,000,000 sous forme de prestations financières et de prestations provenant des autres programmes d'aide.

Priorités futures

La courtoisie, la générosité et la promptitude en ce qui concerne les services aux clients continueront à être au coeur de toutes les activités de planification du Portfefeuille.

Les principaux défis qui déterminent les priorités au niveau stratégique sont les suivants :

- le vieillissement de la population admissible des anciens combattants portera l'augmentation de la demande de soins de santé bien au-delà de la capacité actuelle; et

- l'augmentation prévue du volume de travail aura des conséquences importantes sur le personnel. Cette pression, ajoutée à la nécessité de respecter les objectifs de réduction des années-personnes, amènera une baisse des normes de service dès 1988-1989 si des mesures correctrices ne sont pas prises.

Par conséquent, les priorités globales sont les suivantes :

- prendre des dispositions pour répondre à la demande de soins de santé en tenant compte des besoins au-delà du tournant du siècle;

- rationaliser et réaffecter les ressources des secteurs où la demande diminue aux secteurs où les pressions s'intensifient;

- faire en sorte que les changements soient mis en oeuvre en évitant toute diminution du niveau des services aux anciens combattants et en tâchant, dans la mesure du possible, d'éviter que ces changements aient des effets négatifs sur le personnel du Portefeuille.

Points saillants pour 1988-1989

Soins de santé : La principale initiative portera sur la présentation d'options visant à répondre à l'augmentation prévue au chapitre des soins en établissement pour les anciens combattants admissibles. Dès qu'un plan de 10-15 ans sera approuvé, cette initiative nécessitera la négociation d'ententes cadres avec les gouvernements provinciaux pour la prestation et le financement des services et des soins de santé pour les anciens combattants admissibles. De plus, il importe de procéder sans tarder à des changements de structure et de programme dans les quatre établissements du Ministère de sorte à pouvoir répondre aux besoins actuels et futurs de soins de santé de ces anciens combattants.

Points saillants (voir pages 2-8 et 2-9):

- un montant de $300,000,000 sera versé en prestations aux clients aux chapitres des traitements, du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins en établissement et des autres services de santé achetés, soit une augmentation de 12 p. 100 sur les prévisions de 1987-1988;

- une augmentation de 30 p. 100 de la charge de travail relative au Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui passera donc de 24,000 demandes qu'elle était en 1987-1988 à 31,500 demandes en 1988-1989;

- une amélioration des services et un accroissement de l'efficacité par l'instauration de systèmes nationaux de comptabilisation des traitements à partir du projet pilote établi avec un entrepreneur privé de la région de l'Ontario;

- le parachèvement d'une étude exhaustive du Règlement sur le soin et du Règlement sur le traitement des anciens combattants portant sur les prestations de soins de santé aux anciens combattants; et

- avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les groupes d'anciens combattants et les services locaux de logement, on envisagera diverses avenues concernant l'hébergement et le logement en vue d'aider les anciens combattants à vivre de façon autonome plutôt que d'être placés en établissement.

Pensions d'invalidité : On mettra l'accent sur le maintien de normes élevées de service, même si l'on n'enregistre aucun signe de diminution de la demande. Ainsi, le nombre de premières demandes a augmenté d'environ 50 p. 100 au cours des cinq dernières années.

Points saillants (voir pages 2-9 et 2-10) :

- 145,000 clients recevront $832,000,000 en prestations;
- le volume de travail du secteur des pensions n'a montré aucun signe de stabilisation;
- le volume de travail du Bureau de services juridiques des pensions dépassera sa capacité;
- le processus des pensions sera examiné en vue de le rationaliser davantage et de confirmer les besoins en ressources de l'organisation du Ministère et de celle des organismes;
- une augmentation importante du volume de travail concernant les prestations liées à l'âge, comme l'allocation pour soins;
- le Tribunal d'appel des anciens combattants sera entièrement fonctionnel.

Soutien financier : Les prestations versées dans le cadre du programme des allocations diminueront au fur et à mesure que les anciens combattants et les personnes à leur charge recevront des prestations de la sécurité de la vieillesse. On verra donc à maintenir les normes élevées de service et à continuer à favoriser l'admissibilité des anciens combattants et des personnes à leur charge aux prestations du programme tout en utilisant le strict minimum de personnel pour l'administration.

Points saillants (voir page 2-10) :

- 69,000 clients recevront $349,000,000 en allocations d'ancien combattant;
- le volume des nouvelles demandes d'allocation demeurera relativement stable en 1988-1989;
- l'achèvement d'une étude indépendante concernant l'avenir à long terme du programme des allocations aux anciens combattants.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants et autres initiatives :

- le réexamen du plan de temporarisation de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants, comme il sera déterminé par les résultats d'une étude en cours concernant la faisabilité de poursuivre ce programme au sein du Ministère ou de procéder au transfert de la totalité ou d'une partie du programme à la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou au secteur privé;

- l'amorce de l'élaboration d'un plan à long terme destiné à assurer l'existence de programmes appropriés de commémoration des sacrifices de guerre;

- l'achèvement d'une étude importante sur les services de fidéicommis et de tutelle pour les anciens combattants, y compris la détermination des besoins futurs et des méthodes pour répondre à ces besoins. L'étude fait suite aux observations du Vérificateur général;

- après l'unification de la Loi sur les pensions et de la Loi sur l'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, on procédera à une autre unification de la législation du Portefeuille compte tenu des autres priorités législatives et de la disponibilité des ressources en personnel;

- l'amélioration de la prévision et l'accroissement du niveau actuel des contacts avec les anciens combattants et les personnes à charge admissibles aux prestations de soins par l'intermédiaire d'une initiative avec Santé et Bien-être social Canada grâce à laquelle les anciens combattants pourront être identifiés par l'intermédiaire du système de demande de prestations de la sécurité de la vieillesse et du processus de renouvellement du supplément de revenu garanti; et

- la poursuite des efforts en vue d'améliorer la gestion des programmes du Portfefeuille par l'amélioration des systèmes d'information de la gestion.

Plan de dépenses du Portefeuille

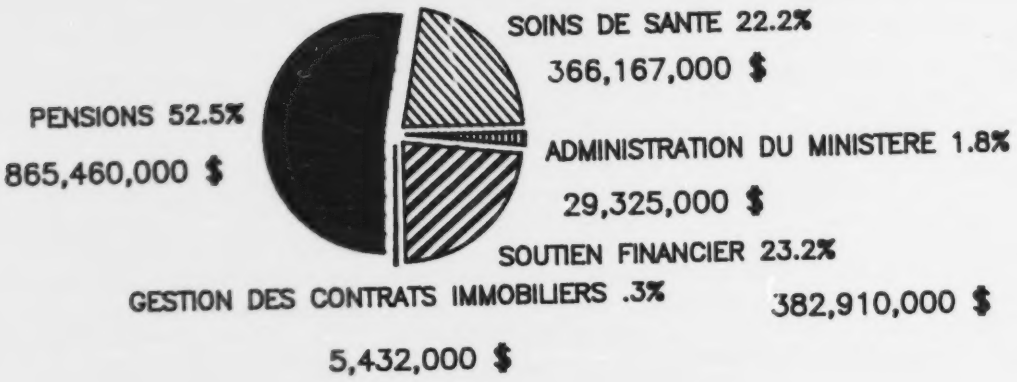
Le tableau 1 présente le plan de dépenses du Portefeuille par Programme.

Tableau 1 : Plan de dépenses du Portefeuille par Programm

(en milliers de dollars)	Budgét des dépenses 1988-1989	Prévu 1987-1988	Différence $	Différence %	Pour détails voir page
Budgétaire					
Programme des Affaires des anciens combattants	1,636,928	1,608,109	28,819	1.8	2-12
Programme de la Commission canadienne des pensions	3,976	3,619	357	9.8	3-6
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	5,864	6,381	(517)	8.1	4-6
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	2,526	3,041	(515)	16.9	5-6
	1,649,294	1,621,150	28,144		
Non budgétaire					
Remboursement de prêts en vertu de la Loi sur l'établissement agricole des anciens combattants	(26,500)				

Le tableau 2 présente le plan de dépenses du Portefeuille pour 1988-1989, fondé sur la structure des activités et il comprend le soutien administratif.

Tableau 2 : Plan de dépenses du Portefeuille par activité en 1988-1989



Points saillants de 1986-1987

Au cours de l'année, on s'est attaché au Portefeuille à réaliser des progrès importants en ce qui a trait aux objectifs du Ministre concernant les services aux clients, soit la courtoisie, la générosité et la promptitude. Ces objectifs avaient des répercussions concrètes qui visaient à améliorer les prestations, à faciliter l'accès des anciens combattants et des personnes à leur charge aux bureaux et aux services des Affaires des anciens combattants et à éliminer les tracasseries administratives dans le traitement des prestations et des demandes. Au cours de l'année, on a également pu réaliser des gains importants en ce qui concerne les services et la productivité au chapitre des programmes de santé et de soutien financier par suite des succès réalisés dans le domaine des pensions d'invalidité.

D'une façon générale, l'objectif de 1986-1987, était d'offrir un meilleur service aux anciens combattants. Le Ministère a achevé la mise en oeuvre du projet des services en un seul endroit et les bureaux de la Commission canadienne des pensions ont été regroupés dans les trente-deux districts à travers le pays. Les économies d'années-personnes réalisées grâce aux gains de productivité obtenus au sein du programme de soutien financier, ont été consacrées aux besoins croissants de ressources humaines dans le secteur des programmes de soins de santé. On a également assisté à une augmentation de volume dans le secteur du programme des pensions et le nombre de décisions favorables à l'égard des demandes de pensions a continué d'augmenter.

Autres points saillants :

Pensions d'invalidité

- 144,000 bénéficiaires ont touché $766,513,000 en vertu de la législation sur les pensions;
- à titre d'exemple de l'activité relative aux demandes de pension d'invalidité, au cours des cinq dernières années, on a assisté à une augmentation d'environ 50 p. 100 du nombre de premières demandes de pension d'invalidité;
- on a atteint l'objectif du Ministère qui était de 90 jours pour les délais d'instruction des premières demandes de pension d'invalidité;
- les pensionnés, les veuves et les enfants des pensionnés qui sont décédés ont droit à plus de prestations. Le projet de loi C-100 a permis d'accroître les prestations maximales aux pensionnés qui touchent à la fois une pension d'invalidité et une indemnité de prisonnier de guerre. Les prestations sont passées de 100 p. 100 à 150 p. 100 du taux d'invalidité;
- l'approbation d'une proposition visant à fusionner le Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants; et
- la Commission canadienne des pensions a amélioré les services offerts aux anciens combattants à travers le Canada en offrant les services de commissaires et de comités d'examen à Toronto et à Montréal après avoir offert ces services à Vancouver un an plus tôt.

Soins de santé

- Les programmes de santé ont offert des prestations, des services et des soins en établissement à une population totale de 230,000 personnes. Les dépenses totales, y compris les dépenses administratives, se sont chiffrées à $286,848,000 en 1986-1987, soit 13 p. 100 de plus qu'en 1985-1986;

- le 31 mars 1987, 16,250 anciens combattants bénéficiaient des avantages offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants;

- l'élargissement des critères d'admissibilité aux services prévus dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants aux quasi-bénéficiaires anciens combattants de la Première Guerre mondiale prévue pour le 1er janvier 1988, a été devancé et est entré en vigueur le 1er octobre 1986;

- les services aux anciens combattants de l'Ontario ont été améliorés par l'instauration d'un système de traitement automatisé des comptes de pharmacie (avril 1986);

- on a réalisé un projet de logement en collaboration avec le secteur privé, le Veterans Memorial Housing Society Project à Vancouver; et

- on a réalisé d'importants progrès pour améliorer la qualité des quatre établissements pour soins de longue durée pour les anciens combattants.

Soutien financier

- le 31 mars 1987, environ 83,000 anciens combattants et personnes à leur charge touchaient l'allocation d'ancien combattant et l'allocation de guerre pour les civils. Le coût annuel de ces prestations s'élevait à $425,401,000.

- la Phase I du projet d'harmonisation des programmes d'allocation avec le programme de supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social Canada a été parachevé au cours de 1986-1987 et la Phase II a été achevée en avril 1987; et

- on a pu améliorer le système de vérification des déclarations de revenu et du calcul des prestations grâce au système de transfert des renseignements concernant les clients entre Revenu Canada et les Affaires des anciens combattants.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants et autres programmes

- les modifications apportées à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants permettent à l'ancien combattant de demander que son conjoint soit désigné comme copropriétaire dans le contrat de vente;

- le nombre des comptes impayés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants est tombé à 21,133 au 31 mars 1987 étant donné que 2,705 anciens combattants ont remboursé leurs prêts au cours de l'année. On a recouvré $26,500,000 en capital et perçu $8,800,000 en intérêts au cours de l'année;

- la modification apportée au Règlement sur l'aide à l'éducation en juillet 1986 a permis d'augmenter l'aide aux orphelins des pensionnés d'invalidité, laquelle est passée de $800 à $1,500 par année.

Organisation du Portefeuille, Rôles et Attributions (pour les details, voir le tableau 3)

Le Portefeuille des Affaires des anciens combattants comprend le ministère des Affaires des anciens combattants et trois organismes indépendants, soit la Commission canadienne des pensions, le Bureau de services juridiques des pensions et le Tribunal d'appel des anciens combattants qui a été crée le jour par suite de l'adoption du projet de loi C-66. Le Tribunal accomplit le travail de la Commission des allocations aux anciens combattants et du Conseil de révision des pensions. L'énoncé de mission du Portefeuille est le suivant :

> "Offrir aux anciens combattants, aux civils admissibles et à leurs familles des avantages et des services auxquels ils ont droit; favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir des exploits qu'ils ont accomplis et des sacrifices qu'ils se sont imposés."

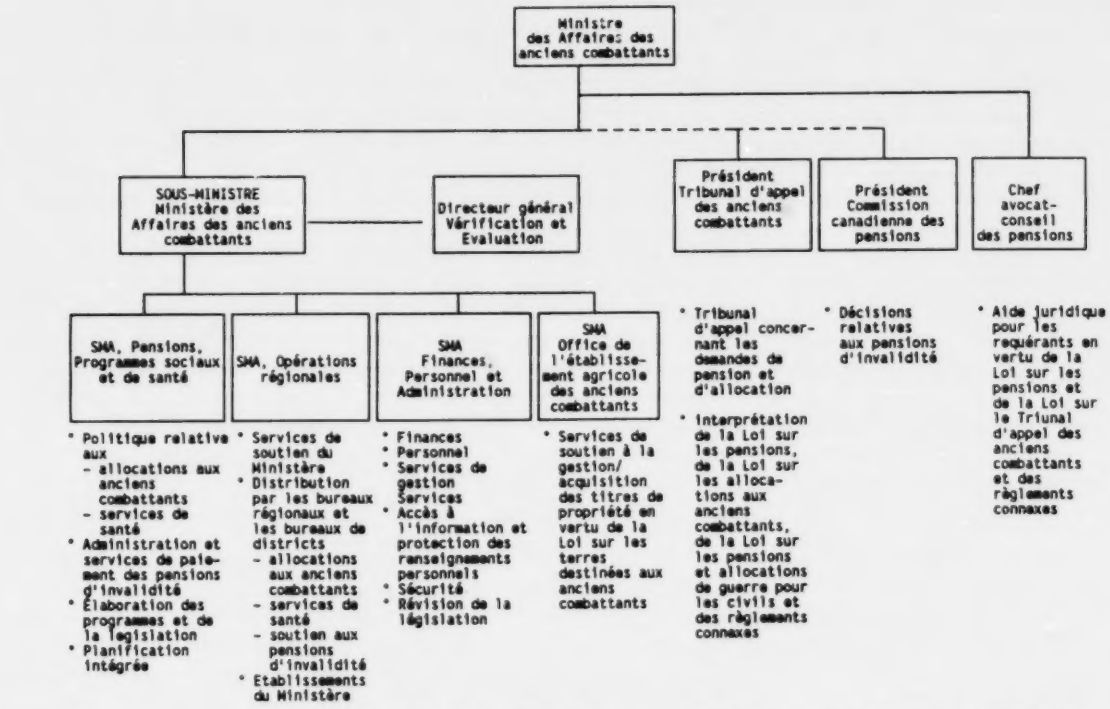
En plus des anciens combattants et des personnes à leur charge, les services sont également offerts, entre autres, aux pensionnés pour invalidité des forces régulières et aux membres de la Gendarmerie Royale du Canada.

Le principe du travail d'équipe dans les diverses opérations est coordonné par le Comité exécutif du Portefeuille présidé par le Sous-ministre et composé des chefs de chaque organisme. Ce Comité tranche les questions ayant des conséquences sur l'ensemble du Portefeuille, établit les besoins de ressources et prend des décisions sur la façon avec laquelle le Portefeuille peut répondre aux besoins courants et à long terme de la population des anciens combattants.

Quatre programmes composent le Portefeuille des Affaires des anciens combattants. Dans le cadre du Programme des Affaires des anciens combattants qui est assujetti à la Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants et aux mesures législatives connexes, on accorde toute une gamme de prestations et de services aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants. Les trois autres programmes, soit la Commission canadienne des pensions, le Bureau de services juridiques des pensions et le Tribunal d'appel des anciens combattants participent avec le ministère des Affaires des anciens combattants au processus de distribution des pensions et des allocations. La Commission canadienne des pensions a la responsabilité de cendre des décisions et de tenir des comités d'examen et d'évaluation à la suite des demandes de pensions d'invalidité. Le Bureau de services juridiques des pensions offre un service d'aide juridique gratuit à ses clients anciens combattants qui présentent des demandes et des appels en matière de pensions d'invalidité et qui interjettent des appels en matière d'allocation aux anciens combattants. Le Tribunal d'appel des anciens combattants rend des décisions après avoir entendu les appels qui sont interjetés dans le cas des pensions d'invalidité et des allocations.

Un comité qui lui fait rapport veille à la complémentarité des modalités et des pratiques administratives au sein du Portefeuille. Cette fonction revêt une importance particulière pour ce qui est des services ayant trait aux finances, au personnel et à l'administration qui sont offerts par le Ministère aux autres organismes.

Tableau 3 : Organigramme du Portefeuille des Affaires des anciens combattants



CLÉ - Rapport

——— Le Ministre est responsable devant le Parlement pour le ministère des Affaires des anciens combattants et le Bureau de services juridiques des pensions.

– – – – Le Ministre fait également rapport au Parlement pour la Commission canadienne des pensions et le Tribunal d'appel des anciens combattants

Programme des Affaires des anciens combattants

Plan de dépenses 1988-1989

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 2-4
B. Emploi des autorisations en 1986-1987 2-7

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989
   1. Points saillants 2-8
   2. Sommaire des besoins financiers 2-12
B. Rendement récent
   1. Points saillants 2-14
   2. Examen des résultats financiers 2-17
C. Données de base
   1. Introduction 2-18
   2. Mandat 2-18
   3. Objectif du Programme 2-19
   4. Organisation du Programme en vue de son exécution 2-19
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 2-23
   2. Initiatives 2-26
   3. Etat des initiatives annoncées antérieurement 2-26
   4. Situation des initiatives qui se sont poursuivres et dont on avait fait rapport en 1986-1987 2-27
E. Efficacité du Programme 2-27

Section II
Analyse par activité

A. Pensions 2-30
B. Soutien financier 2-37
C. Soins de santé 2-42
D. Gestion des contrats immobiliers 2-50
E. Administration du Ministère 2-53

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 2-55
   2. Besoins en personnel 2-56
   3. Paiements de transfert 2-57
   4. Recettes 2-59
   5. Coût net du Programme 2-60
B. Lois, règlements et décrets du conseil concernant le Programme des Affaires des anciens combattants 2-61

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989	Budget principal 1987-1988
	Programme des Affaires des anciens combattants		
1	Dépenses de fonctionnement	332,968	315,740
5	Subventions et contributions	1,285,488	1,302,914
(S)	Ministre des Affaires des anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	46	40
(S)	Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12	12
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	7	30
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	620	707
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	17,787	16,977
	Total du Programme	1,636,928	1,636,420

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits (dollars)		Budget principal 1987-1988
	Programmes des Affaires des anciens combattants	
1	Affaires des anciens combattants - Dépenses de fonctionnement; entretien de propriétés, y compris les dépenses afférentes à des travaux de génie, de recherches techniques et autres qui n'ajoutent aucune valeur tangible à la propriété immobilière, aux taxes, à l'assurance et au maintien des services publics; autorisation, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil, d'effectuer des travaux de réparation nécessaires sur des propriétés construites en vertu de contrats particuliers à prix ferme et destinées aux anciens combattants conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, afin de corriger des défectuosités dont ni l'ancien combattant ni l'entrepreneur ne peuvent être tenus financièrement responsables ainsi que tout autre travail qui s'impose sur d'autres propriétés afin de sauvegarder l'intérêt que le Directeur y possède	332,968,200
5	Affaires des anciens combattants - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor.	1,285,488,000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989					
		Budgétaire			Total	
	Années-personnes autorisées	Fonctionnement	Dépenses en capital	Paiements de transferts		Budget principal 1987-1988
Pensions	380	18,288	64	834,742	853,094	823,693
Soutien financier	369	22,107	131	360,672	382,910	437,139
Soins de Santé	2,300	274,247	1,219	90,701	366,167	341,157
Gestion des contrats immobiliers	137	5,396	24	12	5,432	5,576
Administration du Ministère	444	29,258	67		29,325	28,855
	3,630	349,296	1,505	1,286,127	1,636,928	1,636,420
Années-personnes autorisées 1986-1987	3,675					

B. Emploi des autorisations en 1986-1987 - Volume II des Comptes publics*

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Utilisation réelle
	Programme des Affaires des anciens combattants			
1	Dépenses de fonctionnement	294,776,470	312,396,161	302,921,976
5	Subvention et contributions	1,291,411,000	1,278,955,001	1,255,413,748
(S)	Ministre des Affaires des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	39,530	41,098	41,098
(S)	Crédits de réadaptation et remboursements, en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	102,000	2,433	2,433
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays (Loi de l'assurance des soldats de retour au pays)	30,000	6,760	6,760
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	707,000	620,294	620,294
(S)	Fonds pour la réserve pour prestations conditionnelles, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	-	107,189	107,189
(S)	Remboursements des montants inscrits aux recettes au cours des années précédentes	-	246,225	246,225
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	15,244,000	16,934,000	16,934,000
(S)	Réduction des avances de l'OEAAC	-	1,383	1,383
(S)	Radiation d'actif productif			
	Total du Programme - Budgétaire	1,602,310,000	1,609,310,544	1,576,295,106
	Non-budgétaire			
	Prêts à la Caisse de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, conformément aux parties I, II et III de cette Loi modifiées par la Loi portant affectation de crédits relative au crédit L55, n°3 (1970). Limite $605,000,000 (montant net)	-	442,978,665	(26,814,345)

* Les dépenses ont été exposées de nouveau afin d'indiquer la mise en oeuvre d'un cadre de plan opérationnel révisé en 1987-1988.

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989

1. Points saillants

Au cours de 1988-1989, le Programme des Affaires des anciens combattants prévoit réaliser ce qui suit :

Soins de santé avec 2,300 années-personnes autorisées (voir les pages 2-42 to 2-50) :

- un montant de $366,000,000 sera consacré aux clients aux chapitres des traitements, du programme pour l'autonomie des anciens combattants, des ententes de cession d'hôpitaux, des soins en établissement, d'autres services de santé achetés, et de l'administration connexe. De ce montant, $56,000,000 servivont au programme pour l'autonomie des anciens combattants, afin de dispenser des services à près de 31,400 anciens combattants qui avancent en âge; $30,945,000 iront aux ententes de cession d'hôpitaux; et $92,955,000 aux versements effectués pour les lits réservés aux anciens combattants dans les hôpitaux communautaires et contractants;

- la mise en oeuvre d'un processus qui permettra aux anciens combattants de recevoir des soins de bonne qualité dans un environnement sûr, et ce, en appliquant des formalités qui servivont à évaluer les soins de longue durée dispensés par les établissements à travers le Canada;

- l'amélioration de l'accès au programme pour l'autonomie des anciens combattants au cours des deux prochaines années au moyen d'une simplification du processus de renouvellement des contributions, d'une délégation accrue des pouvoirs décisionnels aux employés de district compétents et de la rationalisation des modalités d'établissement de l'admissibilité pour accélérer le service. En outre, on mettra sur pied un système d'enregistrement des délais d'exécution et du rendement dans le cadre du programme pour l'autonomie des anciens combattants;

- l'amélioration de la qualité de vie des anciens combattants placés en établissements, par l'entremise d'un programme d'artisanat modernisé sous la Direction de la Société canadienne de la Croix-Rouge;

- l'accroissement du nombre de visites faites par les conseillers pour effectuer les évaluations des besoins de services sociaux et de santé, en suivant au moins la croissance du nombre de cas traités dans le cadre du programme pour l'autonomie des anciens combattants, croissance qui selon les estimations devrait être de 30 p. 100 en 1988-1989;

- l'élaboration d'un système national de comptabilisation des traitements (SCT), qui a été mis à l'essai en Ontario, où un distributeur privé traite pour le Ministère la plupart des demandes de traitement présentées à l'égard des anciens combattants;

- l'élaboration d'une proposition pour céder la responsabilité de la gestion et du remplacement du Foyer Rideau pour anciens combattants;

- l'établissement d'une politique et de plans en ce qui a trait aux besoins des anciens combattants en matière de soins de longue durée en établissement;

- l'évaluation du programme pour l'autonomie des anciens combattants afin d'établir si les niveaux des prestations et des services offerts aux groupes de clients, de même que l'efficacité générale du programme, sont suffisants pour eviter le recours aux soins en etablissement;

- l'amorce des négociations visant à la conclusion d'ententes cadres avec les gouvernements provinciaux pour dispenser et financer des services et des soins de santé aux anciens combattants admissibles dans chaque province;

- l'achèvement de la révision en profondeur des mesures législatives du Portefeuille en matière de soins de santé, la plupart d'entre elles, comme le Règlement sur le traitement des anciens combattants et le Règlement sur le soin des anciens combattants, remontent à plus de 40 ans;

- la concertation avec Santé et Bien-être social Canada pour déterminer s'il est nécessaire d'appuyer la recherche médicale et la recherche en matière de soins infirmiers pour les personnes âgées; et

- l'élaboration, en collaboration avec les hôpitaux des provinces, de directives régissant les soins infirmiers cliniques dispensés aux anciens combattants âgés placés en établissement.

Pensions d'invalidité avec 380 années-personnes autorisées (voir pages 2-30 à 2-37) :

- un montant de $832,000,000 sera versé en prestations à environ 145,000 pensionnés;
- l'achèvement d'une étude du système de pensions et l'élaboration d'un modèle de surveillance du processus dans le but de simplifier et d'améliorer les indicateurs de rendement et d'autres données en matière de gestion;
- la mise en oeuvre des améliorations au programme d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre;
- la planification des améliorations à apporter à l'Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure; et
- l'amélioration des méthodes de prévision de la charge de travail et des ressources qui seront requises dans l'avenir, en mettant sur pied un système informatisé de traitement des pensions permettant de bien équilibrer et répartir les efforts entre les parties concernées.

Soutien financier avec 369 années-personnes autorisées (voir page 2-37 à 2-42) :

- un montant du $349,000,000 sera versé à quelque 69,000 bénéficiaires de l'allocation d'ancien combattant;
- l'achèvement d'une étude indépendante sur l'avenir à long terme du programme d'allocation aux anciens combattants pour que la distribution des prestations soit plus efficace et plus efficiente. Cette étude sera menée par des entrepreneurs du secteur privé et on tiendra compte au maximum des commentaires du Vérificateur général et des organismes représentant les anciens combattants en ce qui a trait à la planification de ce programme; et
- l'évaluation des changements récents qui ont été apportés au programme des allocations aux anciens combattants, dont le transfert électronique de données entre Santé et Bien-être social, Revenu Canada-Impôt et Anciens Combattants Canada. Mis sur pied l'année dernière, le système permet, dans le cadre du programme des allocations aux anciens combattants, de verser des prestations à partir des renseignements recueillis par l'entremise du programme de Supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social Canada.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants et autres initiatives :

- un réexamen du plan de temporarisation de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants, en fonction des résultats de l'étude en cours sur la faisabilité de continuer à opérer de façon "interne" ou de transférer le programme en totalité ou en partie à la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou au secteur privé;

- l'entreprise d'une étude détaillée des activités commémoratives dans tous les secteurs de la compétence du Ministère. Cette étude aidera à élaborer et à mettre en oeuvre un plan à long terme des activités commémoratives qui portera entre autres sur l'avenir du parc commémoratif de Vimy;

- le regroupement des deux programmes du Portefeuille en matière de subventions pour les funérailles et l'inhumation en un seul programme ministériel, afin d'améliorer la distribution des prestations;

- au plan fédéral, la prise en charge des négociations sur les frais funéraires afin de s'assurer que les anciens combattants aient droit aux mêmes avantages que les membres de la GRC et de la Défense nationale;

- l'entreprise d'un projet de révision des tutelles, pour évaluer les besoins des anciens combattants et des personnes à leur charge au chapitre des services de tutelle (y compris l'administration des prestations);

- au moyen des changements organisationnels, on mettra l'accent sur la planification, la communication, les rapports intergouvernementaux et le renforcement de la sécurité, pour mieux répondre aux exigences de la nouvelle politique de la sécurité et de la Loi sur la protection des renseignements personnels;

- la préservation de l'image "d'une grande famille" au Portefeuille, tout en maintenant l'autonomie du Ministère et de ses organismes; et

- l'apport d'améliorations à la gestion globale des programmes du Portefeuille dont plusieurs améliorations importantes aux systèmes d'information de la gestion :

  - les modules principaux d'un nouveau système d'information de la gestion financière en direct seront mis sur pied le 1er avril 1988.

- au moyen d'un micro-ordinateur, un système d'information sur le personnel sera mis de l'avant au plan national en octobre 1988.

- un système intégré de cueillette des données en direct sera établi d'ici mars 1989 pour obtenir des renseignements sur les clients.

- un système de mesure de la performance amélioré et intégré sera mis sur pied en 1988-1989 dans les Secteurs des opérations et des programmes.

- l'élaboration de modèles informatisés de prévisions pour chacun des programmes de la santé, des pensions et du soutien financier.

2. Sommaire des besoins financiers

Le tableau 1 ci-après indique les besoins financiers par activité du Programme des Affaires des anciens combattants pour l'année budgétaire et pour l'exercice financier en cours.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité

(en milliers de dollars)	Budgét des dépenses 1988-1989	Prévu 1987-1988	Différence	Détails à la page
Pensions	853,094	823,872	29,222	2-30
Soutien financier	382,910	416,553	(33,643)	2-37
Soins de santé	366,167	333,071	33,096	2-42
Gestion des contrats immobiliers	5,432	5,255	177	2-50
Administration du Ministère	29,325	29,358	(33)	2-53
	1,636,928	1,608,109	28,819	
Années-personnes	3,630			

Explication de la différence : Les besoins financiers en 1988-1989 sont d'environ 2 p. 100 ou 28 millions de dollars plus élevés que les dépenses prévues de 1987-1988. L'augmentation est attribuable surtout aux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
• indexation des pensions conformément à l'Indice des prix à la consommation	29,100

- application du programme pour l'autonomie des anciens combattants aux quasi-bénéficiaires 25,400

- facteurs du volume et de l'inflation influant sur les services de santé 13,800

- indexation de l'allocation d'ancien combattant conformément à l'Indice des prix à la consommation 15,000

- diminution des besoins des Allocations aux anciens combattants à cause d'une évolution pour le client vers un accès plus facile à d'autres sources de revenu (50,500)

- diminution des contributions versées aux différentes provinces dans le cadre d'ententes de cession des hôpitaux du Ministère (5,500)

Explication des prévisions de 1987-1988 : Les prévisions de 1987-1988 sont d'environ 28 millions de dollars ou de 1.7 p. 100 inférieures au montant de 1.6 milliard de dollars indiqué dans le Budget des dépenses principal de 1987-1988 (Extraits de la Partie II du Budget des dépenses. Cette diminution est principalement due aux raisons suivantes :

(en milliers de dollars)

- les prévisions ayant trait aux allocations aux anciens combattants montrent qu'il y aura une diminution des besoins à cause de la réduction des paiements erronés faits aux clients par suite de l'harmonisation avec le programme de Supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social Canada (21,000)

- une diminution dans le programme pour l'autonomie des anciens combattants à cause de dépenses par client moindres que prévues (3,500)

- un réaménagement des dépenses auquel on est parvenu grâce à des consultations entre le Ministère et les provinces relativement aux accords de cession des hôpitaux du Ministère (7,000)

- les facteurs du volume et de l'inflation influant sur les services de santé 4,200

B. Rendement récent

1. Points saillants 1986-1987

Même si les organismes du Portefeuille sont demeurés indépendants, on a accéléré durant l'année les efforts visant à offrir aux anciens combattants et aux membres de leurs familles un service intégré. Le regroupement des services a ainsi pu être complété. Pour répondre aux besoins des anciens combattants qui ne sont plus aussi mobiles qu'ils l'étaient, le ministère des Affaires des anciens combattants et la Commission canadienne des pensions n'ont plus de bureaux distincts dans une même ville : ils partagent maintenant les mêmes locaux dans trente-deux bureaux de district répartis à travers le Canada. A cette initiative, il faut également ajouter d'importantes améliorations de la productivité qui ont été enregistrées dans l'administration du programme des allocations aux anciens combattants; (faits saillants prévus selon le rapport de 1986-1987).

Autres faits saillants :

Pensions d'invalidité :

- 144,000 bénéficiaires se sont partagés un montant de $766,513,000 en vertu de la Loi;

- pour donner un aperçu de l'activité qu'on a connue dans le domaine des pensions, mentionnons le nombre de demandes en première instance qui a augmenté d'environ 50 p. 100 au cours des cinq dernières années;

- l'objectif du Ministère fixé à 90 jours pour le "délai d'exécution" des demandes de pensions d'invalidité en première instance a été respecté; et

- les pensionnés, les veuves et les enfants des pensionnés qui sont décédés ont droit à plus de prestations. Le projet de loi C-100 a permis d'accroître les prestations maximales pour les pensions d'invalidité combinées à une indemnité de prisonnier de guerre. Le taux est passé de 100 p. 100 à 150 p. 100 du taux d'invalidité. (Faits saillant prévus selon le rapport de 1986-1987).

Soins de santé :

- Grâce aux programmes de soins de santé, on a pu fournir des prestations, des services et des soins en établissement à 230,000 personnes. Les dépenses totales, dont les frais d'administration, se sont élevées à $286,848,000 en 1986-1987, soit une hausse de $33,749,000 (13 p. 100) par rapport à 1985-1986;

- le 31 mars 1987, 15,500 anciens combattants recevaient une aide pour demeurer autonomes, chez eux, dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, et des services en établissement étaient dispensés à 740 anciens combattants dans le cadre du même programme;

- l'application du programme pour l'autonomie des anciens combattants aux anciens combattants quasi-bénéficiaires de la Première Guerre mondiale a été devancée au 1er octobre 1986, au lieu du 1er janvier 1988 comme il était prévu au départ. De cette façon, 5,750 autres anciens combattants ont eu droit à tous les services offerts dans le cadre du PAAC;

- les services offerts aux anciens combattants en Ontario ont été améliorés grâce à la mise sur pied d'un système de traitement automatisé des comptes de pharmacie (avril 1986). A compter du 1er juin 1987, la majorité des autres programmes reliés aux traitements ont aussi été automatisés, ce qui a permis à 56,000 anciens combattants de l'Ontario d'avoir directement accès à plus de 20,000 fournisseurs de services de soins de santé dans cette province. (Faits saillants prévus selon le rapport de 1986-1987 avec l'utilisation accrue du régime du libre choix du médecin et du dentiste.)

- à l'été 1986, le projet de la Veterans Memorial Housing Society a été complété. Ce projet qui a été l'oeuvre conjointe de la direction et de certains employés clés des Affaires des anciens combattants, de la Légion royale canadienne et de l'Association des anciens combattants de l'Armée, de la Marine et de l'Aviation du Canada, s'est avéré une option unique au placement en établissement pour environ 150 anciens combattants de la région de Vancouver; et

- on a beaucoup amélioré la qualité des services offerts aux anciens combattants dans les établissements de soins de longue durée. En voici quelques exemples :

  - la construction de la Maison Paul-Triquet, un établissement moderne de 64 lits pour soins de longue durée, située à Québec, était presque terminée, l'ouverture devant se faire à l'automne 1987;

  - les dernières étapes du programme de construction du centre George Derbry à Burnaby en Colombie-Britannique sont achevées, donnant lieu à l'ouverture du centre en 1987-1988;

  - les travaux de remplacement de l'aile "Western Counties" à London, Ontario, ont débuté en 1986-1987;

- des négociations ont été conclues afin d'obtenir l'autorisation du Conseil du Trésor pour entreprendre une initiative conjointe avec la province de l'Ontario pour remplacer l'aile "G" réservée à l'unité de soins de longue durée au Centre hospitalier Sunnybrook à Toronto.

Soutien financier :

- le 31 mars 1987, environ 83,000 anciens combattants et les personnes à leur charge recevaient une allocation d'ancien combattant et une allocation de guerre pour les civils. Durant l'année, on a versé $425,401,000 en prestations. Grâce aux indexations trimestrielles des allocations, le taux maximal a augmenté de 4.3 p. 100;

- la première phase du processus d'harmonisation des programmes d'allocation avec le programme de Supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social a été achevée en 1986-1987, la deuxième phase devant être complétée en avril 1987. Maintenant, les clients des deux programmes sont mieux servis et de façon plus simple; ils n'ont qu'à remplir une seule déclaration de revenu par année. Cette initiative devrait avoir beaucoup de répercussions sur le volume et le montant des paiements erronés effectués aux clients et elle a permis de réaffecter plus de 30 p. 100 des employés de l'administration des allocations, de sorte qu'ils puissent répondre aux besoins dans le domaine des soins de santé; et

- la vérification des déclarations de revenu et du calcul des prestations a été améliorée grâce à l'échange de renseignements entre Revenu Canada et Anciens Combattants Canada. Le système permet de comparer les déclarations de revenu d'un client faites à Anciens Combattants Canada et à Revenu Canada. Le système sera entièrement fonctionnel en 1987-1988. Les premiers résultats montrent que ce processus a permis de déceler les trop-payés et les paiements insuffisants. Dans ce dernier cas, on effectuera immédiatement les rajustements appropriés. Pour ce qui est des trop-payés, on appliquera la politique existante qui permet de recouvrer un trop-payé seulement dans les cas où les moyens financiers sont plus que suffisants ou dans les cas de fraude.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants et autres programmes :

- des changements apportés à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants permettent à un ancien combattant de demander que son conjoint devienne partie à l'acte de vente. De cette façon, la succession de l'ancien combattant réalise des économies importantes et la veuve ou le veuf ont un fardeau moins lourd à assumer;

- depuis que la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants a été promulguée en 1942, environ 144,000 anciens combattants se sont établis grâce au programme. Le nombre de comptes non réglés dans le cadre de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants a diminué à 21,133 le 31 mars 1987, car 2,705 anciens combattants ont remboursé leurs prêts durant l'année. Durant l'exercice, un montant de $26,500,000 a été recouvré en capital et un montant de $8,800,000 en intérêts;

- une modification apportée au Règlement sur l'aide à l'éducation en juillet 1986 a permis de porter de $800 à $1,500 par année l'aide aux frais de scolarité dans le cas des orphelins de pensionnés d'invalidité; et

- la direction du programme ayant trait aux comptes fiduciaires des anciens combattants et aux successions a été regroupée en une seule unité.

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1986-1987

(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budgét principal	Différence
Pensions	786,015	806,571	(20,556)
Soutien financier*	467,897	460,107	7,790
Services sociaux et de santé**	286,848	300,705	(13,857)
Gestion des contrats de propriété	6,048	6,287	(239)
Administration du Ministère	29,488	28,640	848
	1,576,296	1,602,310	(26,014)

* Les dépenses ont été de nouveau pour tenir compte des révisions des structures organisationnelles et hiérarchiques mises en oeuvre en 1987-1988

** Actuellement soins de santé

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1986-1987 ont été d'environ 1.6 p. 100 ou 26 millions de dollars inférieures à celles indiquées dans le Budget des dépenses principal de 1986-1987. Cette diminution est attribuable aux principaux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
• une fluctuation de moins de 3 p. 100 par rapport aux prévisions relatives au modèle des pensions	(20,200)

- une fluctuation de moins de 2 p. 100 par rapport aux prévisions relatives au modèle des allocations aux anciens combattants (6,000)

- un réaménagement des dépenses auquel on est parvenu grâce à des consultations entre le Ministère et les provinces relativement aux accords de cession des hôpitaux du Ministère (6,100)

- coûts par bénéficiaire du programme pour l'autonomie des anciens combattants qui ont été moindres que prévus (3,300)

- le Conseil du Trésor a imposé des réductions au sein de tout le gouvernement (2,100)

- des facteurs liés au volume et à l'inflation touchant les services de santé 8,300

- une augmentation des traitements et salaires, principalement due à des paiements rétroactifs 3,900

C. Données de base

1. Introduction

Le programme des Affaires des anciens combattants est partie intégrante du secteur gouvernemental en matière d'affaires sociales et il s'agit d'un des quatre programmes rattachés au Portefeuille des Affaires des anciens combattants. Dans le cadre de la Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants et des lois et règlements connexes, une série de services et avantages sont offerts aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et aux personnes qui leur survivent. Parmi ces services, on compte les pensions, les allocations et prestations, la consultation, les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, les prothèses, les soins à domicile et l'acquisition de titres de propriété.

2. Mandat

La Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants, 21 autres lois du Parlement et 26 séries de règlements (énumérés à la Section III) et deux décrets du conseil constituent le mandat du Programme.

Les prestations accordées pour les invalidités et les prestations versées aux personnes à charge, aux prisonniers de guerre et à d'autres personnes sont administrées en vertu des lois et règlements suivants : la Loi sur les pensions, la Loi sur les allocations et allocations de guerre pour les civils, la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, la Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, et la Civilian Government Employees (War Compensation Order).

La loi sur les allocations aux anciens combattants et la Partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils précisent les critères d'admissibilité aux allocations pour les anciens combattants, les personnes à leur charge et les autres personnes qui satisfont aux conditions requises. Deux règlements régissent les prestations offertes aux anciens combattants : le Règlement sur le soin des anciens combattants qui a trait à tous les aspects des soins dispensés en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et le Règlement sur le traitement des anciens combattants qui a trait aux soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et autres soins de santé.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme des Affaires des anciens combattants est de fournir l'appui nécessaire au bien-être physique, mental, social et financier des anciens combattants, des personnes à leur charge ainsi que des autres personnes admissibles.

4. Organisation du Programme en vue de son exécution

Comme on le voit au tableau 3, le programme des Affaires des anciens combattants se divise en cinq activités : Pensions; Soins de santé; Soutien financier; Gestion des contrats de biens et Administration du Ministère. Dans le cadre des quatre premières activités, on fournit des services directement aux anciens combattants, alors qu'avec la cinquième, l'Administration du Ministère, on dispense des services organisationnels au sein du Portefeuille et on assure une gestion efficace des ressources accordées aux programmes.

Organisation : Le programme des Affaires des anciens combattants est ainsi organisé : l'administration centrale (Charlottetown et Ottawa); 5 bureaux régionaux, 32 bureaux de district, un hôpital et 3 foyers, sous la responsabilité du Secteur des opérations régionales; et 5 bureaux divisionnaires sous la responsabilité du Secteur de l'office de l'établissement agricole des anciens combattants.

Le Sous-ministre gère le programme des Affaires des anciens combattants. Il est aidé dans sa tâche par quatre sous-ministres adjoints (SM) et un directeur général : Sous-ministre adjoint, Pensions et Programmes sociaux et de santé; Sous-ministre adjoint, Opérations régionales; Sous-ministre adjoint, Finances, Personnel et Administration; Sous-ministre adjoint, Office de l'établissement agricole des anciens combattants; et le directeur général, Vérification et Évaluation. La tableau 3 illustre l'organigramme et les activités du programme.

Voici les éléments de fonctionnement du Programme :

Pensions et programmes sociaux et de santé (PPSS) : Ce secteur s'occupe d'un programme stratégique, de la planification des lois et de la politique, de l'élaboration et de la mise en oeuvre d'une grande variété de programmes du Ministère. Les responsabilités de ce secteur comprennent aussi la distribution des prestations du programme des pensions et de certains autres programmes dirigés à partir de l'Administration centrale; l'orientation de la politique et les services d'expert-conseils dispensés aux Opérations régionales; et les négociations avec les provinces et les organismes représentant les anciens combattants.

Opérations régionales (OR) : L'objectif de ce secteur est d'administrer et de dispenser des services en matière de soins de santé, de services sociaux et de soutien financier; il fournit des services de soutien à l'activité des pensions ainsi que des services aux anciens combattants et aux civils admissibles dans toutes les régions du Canada et dispense aux organismes ainsi qu'aux secteurs du ministère des Affaires des anciens combattants des services de relations publiques et de secrétariat. La prestation des avantages et des services inclut les soins prodigués dans les hôpitaux du Ministère et les foyers pour anciens combattants, les hôpitaux contractants et les hôpitaux au choix des anciens combattants, de même que les services communautaires. Cela comprend aussi des services d'aide d'urgence et de soutien financier permanent, de consultation et d'orientation. Le secteur des Opérations régionales voit aussi au bon déroulement des activités commémoratives. Les Opérations en pays étrangers administrent les prestations de soins pour tous les Canadiens bénéficiant d'une pension d'invalidité qui résident à l'extérieur du Canada; et, grâce à une entente réciproque, elles fournissent des prestations de soins à certains bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui sont ressortissants de pays alliés et résident au Canada.

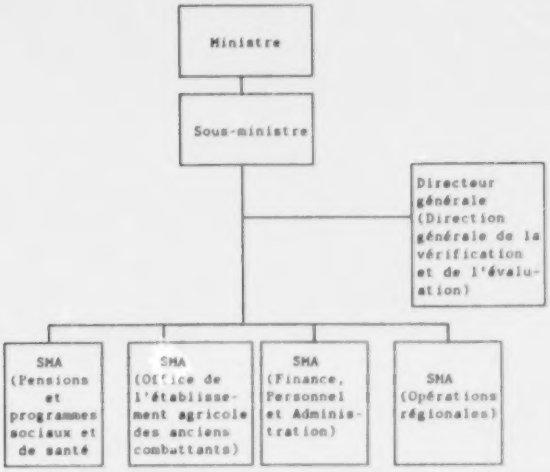
Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) : L'Office s'occupe des services liés à l'administration des ententes conclues entre le Directeur des terres destinées aux anciens combattants et les anciens combattants et il aide ceux-ci à gérer les biens-fonds qui sont l'objet de telles ententes jusqu'à ce que les anciens combattants, leurs héritiers, leurs légataires ou leurs représentants personnels puissent acquérir le titre de propriété.

Les secteurs de l'Administration du Ministère sont :

Finances, Personnel et Administration (FPA) : Ce secteur fournit une orientation fonctionnelle et des services de soutien de la gestion et des opérations dans le domaine des finances, du personnel, de la gestion, de l'accès à l'information, de la coordination des renseignements personnels, des services de sécurité et de la révision des mesures législatives.

Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) : Cette direction générale offre de façon cyclique, tous les quatre et cinq ans, un programme indépendant respectivement d'évaluation et de vérification internes de toutes les opérations des Affaires des anciens combattants.

Tableau 3 : Ressources par organisation et activité pour 1988-1989
(en milliers de dollars)



Activité*					Totaux des activités	A-P
Pensions	843,916			9,178	853,094	380
Soutien financier	9,604			373,306	382,910	369
Soins de santé	35,531			330,636	366,167	2,300
Gestion des contrats immobiliers		5,432			5,432	137
Administration du Ministère*	663		25,362	3,300	29,325	444
Total	889,714	5,432	25,362	716,420	1,636,928	3,630

*Comprend la Direction générale de la vérification et de l'évaluation, le Ministre et le Sous-ministre.

La dernière phase d'une réorganisation, amorcée en 1985, sera terminée en 1988-1989. Ceci comprend le remaniement de certaines responsabilités des secteurs opérationnels et la création de nouvelles directions au sein de l'Administration du Ministère; ces nouvelles directions seront comptables au Sous-ministre. Ce sont :

- La Direction générale des services organisationnels qui réunira en une seule unité la planification, l'examen et la révision des mesures législatives et l'évaluation des programmes.

- La Direction générale des communications : (auparavant la Direction générale des affaires publiques du Secteur des opérations régionales) qui sera directement comptable au Sous-ministre et qui mettra davantage l'accent sur les modes et méthodes de communication de l'information aux anciens combattants, au grand public et aux employés; et

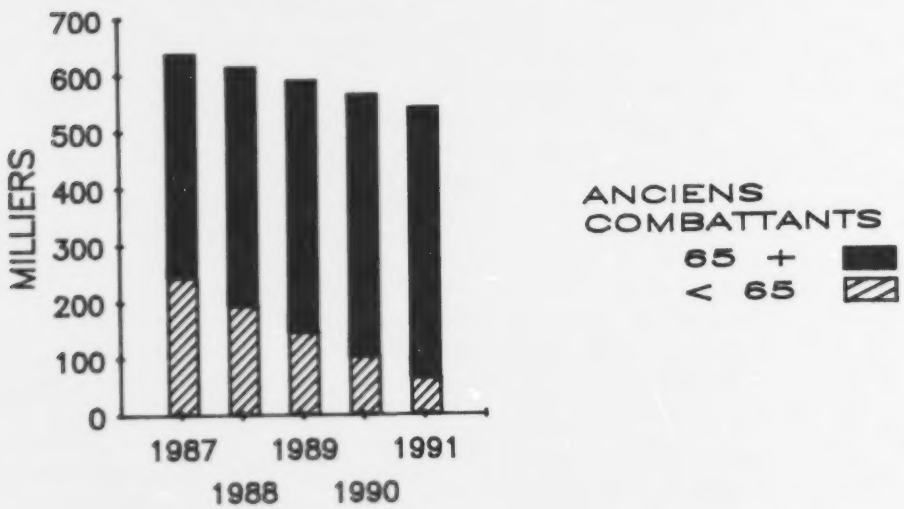
- La Direction générale de la vérification qui sera comptable (de façon indépendante) au Sous-ministre et continuera à effectuer des vérifications internes indépendantes des opérations des Affaires des anciens combattants.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent

Facteurs externes : Le vieillissement de la population des anciens combattants continue à être le principal facteur externe. Près de 12 p. 100 des anciens combattants du Canada sont âgés de plus de 75 ans. Quatre-vingt dix pour cent de tous les autres ont entre 60 et 74 ans. Les besoins changeants reliés au vieillissement de ce groupe "plus jeune" auront des effets marqués sur l'ensemble du programme et en particulier, sur le Soutien financier et les Soins de santé. Le tableau 4 illustre le processus de vieillissement des anciens combattants au cours des quelques prochaines années. La nomination d'un ministre d'État pour le troisième âge permettra de réunir et de faire valoir les préoccupations de tous les Canadiens âgés. Ces préoccupations seront de plus pertinentes pour les Affaires des anciens combattants.

Tableau 4 : Anciens combattants au Canada



* Projection fondée sur le recensement canadien de 1971, mis à jour pour tenir compte des taux de mortalité de 1981.

Le caractère diversifié des régions où les programmes sont dispensés aux anciens combattants s'avère le troisième facteur externe à considérer. Les contextes locaux et les programmes sociaux et de santé offerts par les provinces ont des effets sur la demande et les frais relativement aux programmes s'appliquant aux anciens combattants dans chaque région.

Facteurs internes : Au sein des Affaires des anciens combattants, le plus important facteur demeure l'accent sur la célérité, la courtoisie et la générosité;

Distribution des prestations : Le regroupement des services permet aux anciens combattants d'avoir plus facilement accès aux programmes du Ministère. Les rapports directs aux bureaux de district et aux dominicles des anciens combattants demeurent dans la note personnelle qui vaut aux Affaires des anciens combattants lorsqu'on communique avec les clients. Le Ministère déploie beaucoup de ressources administratives pour conseiller les anciens combattants, évaluer leurs besoins et les aider à obtenir les services pertinents, par son intermédiaire ou autrement. La prestation des soins de santé et des services sociaux dépend actuellement en grande partie de tierces parties qui travaillent sous la direction du Ministère. Ce dernier continue à impartir par contrats certains aspects de l'administration des soins de santé, comme le Système de comptabilisation des traitements et le Système de traitement des comptes de pharmacie, dans le but d'affecter un plus grand nombre d'employés aux services offerts directement aux anciens combattants.

Soins de santé : Au cours des quinze prochaines années, la plupart des anciens combattants survivants se retrouveront au sein d'un groupe d'âge où il y a généralement une forte demande de services. Les effets seront sentis dans tout le continuum des soins, de l'aide à domicile aux soins de longue durée. L'aide aux conjoints des anciens combattants âgés et dépendants prendra aussi de plus en plus d'importance.

Dans bien des collectivités, on manque de lits pour dispenser certains types de soins. En outre, le Ministère doit recevoir les ententes sur l'achat de soins en établissement qui ont été conclues avec les provinces. Des recherches effectuées par le Ministère montrent que les réserves actuelles ne permettront pas de répondre aux besoins futurs. On a fait récemment des prévisions plus globales quant aux besoins, et une stratégie sur la prestation des soins de longue durée dispensés par les établissements est en voie d'élaboration.

Le programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) est populaire, comme le démontre sa croissance rapide. L'extension du Programme aux anciens combattants qui auraient droit à une allocation s'ils ne touchaient pas les prestations de sécurité de la vieillesse a démontré qu'il était nécessaire de mieux évaluer le nombre d'anciens combattants qui seraient admissibles. Il faudra affecter passablement de ressources à l'administration. Le processus de prestation sera simplifié pour que les anciens combattants obtiennent les services plus facilement, tout en minimisant les frais administratifs et en maximisant le rendement des montants investis. Pour plusieurs anciens combattants, le PAAC est une option de rechange humaine et rentable au placement en établissement, mais la possibilité de dispenser des soins à domicile peut dépendre des lieux occupés par ceux-ci. On tente donc avec d'autres organismes de faire en sorte que les anciens combattants habitent des logements décents à un prix abordable et l'on étudie aussi d'autres solutions de rechange aux soins en établissement.

Pensions : L'arrivée continue de nouvelles demandes de pensions d'invalidité confirme que les anciens combattants croient que le processus décisionnel est rapide et équitable. L'augmentation de la charge de travail a incité à l'amélioration du système de distribution des prestations. Tandis que le nombre de pensions accordées continue à augmenter, la proportion des survivants et des membres des forces régulières augmente parmi les bénéficiaires. En outre, des changements apportés au nombre de catégories d'allocation pour soins, qui sont passées de 10 à 5, auront pour résultat d'accroître le montant des prestations, tout comme le vieillissement des pensionnés accentuera la demande à l'égard de ces prestations.

Soutien financier : D'ici cinq ans, plus de 90 p. 100 des anciens combattants auront atteint l'âge de 65 ans, ce qui réduira grandement les dépenses au chapitre des allocations aux anciens combattants. Grâce à des économies de personnel réalisées durant les quatre années d'efforts consentis par le Ministère pour rationaliser le processus de soutien financier, on a pu et on continuera à pouvoir réaffecter des employés aux programmes de soins de santé où la charge de travail s'est accrue.

Résumé

Le Ministère continuera à viser l'excellence dans la prestation de tous ses programmes et à évaluer les programmes existants afin qu'ils demeurent pertinents et s'améliorent. Le regroupement des services et l'harmonisation du programme des allocations aux anciens combattants avec le programme de supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social Canada sont de bons exemples d'améliorations. La révision de la gestion des contrats de biens, de la gestion des fiducies et des divers programmes de moindre importance regroupés à Activités commémoratives est en cours.

2. Initiatives spéciales

Lits réservés aux anciens combattants : Après avoir tenu compte des programmes offerts et avoir établi le nombre et le type de lits dont on dispose actuellement dans les établissements de même que l'utilisation qui est faite de ces derniers, et après avoir constaté que le vieillissement des anciens combattants accroîtra sensiblement les besoins pour ce qui est des soins dispensés en établissement, le Ministère a entrepris d'élaborer une stratégie et un plan pour répondre aux besoins à long terme des anciens combattants au chapitre des lits offerts par les établissements de soins. Cette stratégie portera sur les besoins des dix ou quinze prochaines années et visera à permettre aux anciens combattants d'avoir accès aux lits disponibles dans la collectivité. Ce plan à long terme aidera à mieux répondre aux besoins des anciens combattants en matière de soins en établissement. Cette question importante nécessitera l'intervention du Cabinet.

Examen des activités commémoratives : Le Ministère effectue présentement un examen de toutes les activités commémoratives auxquelles le Canada participe, afin d'établir des plans et des programmes qui répondront aux besoins changeants dans ce secteur et qui permettront d'assurer sa participation pendant longtemps. La planification future concernant le parc commémoratif de Vimy fera partie de cette étude. L'examen portera sur les efforts consentis par le gouvernement et les organismes privés dans le but de reconnaître, au Canada et à l'étranger, la contribution des Canadiens en temps de guerre. On étudiera entre autres les programmes relatifs à l'inhumation et aux funérailles, aux monuments commémoratifs gouvernementaux et non gouvernementaux, ainsi qu'aux cérémonies et aux symboles se rattachant aux activités reliées au souvenir.

Données de SV/SRG : Une initiative a été entreprise avec Santé et Bien-être social pour améliorer les prévisions relatives aux anciens combattants et aux personnes à charge admissibles aux soins de santé ainsi que les méthodes de communication avec ceux-ci. On prévoit que ce projet sera élaboré au cours de l'exercice 1988-1989, qu'il sera mis en oeuvre à la fin de 1988-1989 et que les résultats devraient être connus en 1989-1990.

3. État des initiatives annoncées antérieurement

Ces trois initiatives ont été mentionnées et decrites dans le plan de dépenses de 1987-1988.

Mesures législatives s'appliquant aux soins de santé dispensés aux anciens combattants : L'examen des règlements et de la Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants sera terminé au printemps de 1988. Des recommandations ministérielles seront faites en 1988-1989.

Révision de la gestion des fidéicommis : La première phase de la révision a permis de cerner certains secteurs où l'on a pu apporter des améliorations aux pratiques financières, en créant par exemple des répertoires et en effectuant un rapprochement de tous les comptes fiduciaires. L'analyse de la politique, des aspects juridiques et organisationnels faite dans le cadre de cette révision sera terminée en 1988-1989.

Lits réservés aux anciens combattants : L'examen des besoins en lits pour soins de longue durée est terminée. La pénurie de lits offerts par les établissements communautaires est et demeurera importante au cours des dix ou quinze prochaines années. Pour cette raison, on consultera très régulièrement les organismes d'anciens combattants et les autorités provinciales en 1988-1989.

4. Situation des initiatives qui se sont poursuivies et dont on avait fait rapport en 1986-1987 :

Examen du Programme des allocations aux anciens combattants : L'examen est terminé et une évaluation est prévue.

Programme des médicaments : On a autorisé la mise en oeuvre à travers le Canada.

Consolidation des mesures législatives : Il s'agit d'un processus permanent dont les résultats seront dévoilés par étape.

Programme de certificat de vie : L'élaboration est terminée et le Programme est en cours.

E. Efficacité du programme

L'évaluation de l'efficacité du programme des Affaires des anciens combattants doit tenir compte de son objectif qui est d'aider à assurer le bien-être financier, social, mental et physique des anciens combattants, des personnes à leur charge et des autres personnes admissibles. La promptitude, la générosité et la courtoisie sont des éléments clés. L'évaluation du rendement sera faite au moyen d'études des rapports de rendement, des indicateurs généraux et des études d'évaluation.

Rapports sur le rendement :

Certains secteurs précis possèdent des normes internes quant à la rapidité du service. Ces normes ont été atteintes ou dépassées dans tous les secteurs. Certaines normes seront réexaminées en 1988-1989.

Tableau 5 : Temps de Retours

		Délai visé	Délai réel
Éléments particuliers			
Soins de santé			
Allocation pour traitement		25 jours	13 jours
Comptes de pharmacie		30 jours	9 jours
Comptes de médecins		30 jours	13 jours
Pensions d'invalidité			
Premières demandes		90 jours	64 jours
Soutien financier			
Allocations aux anciens combattants/ allocations de guerre pour les civils		35 jours	31 jours
Fonds de secours		18 jours	9 jours
Dépenses de déplacement des anciens combattants		15 jours	9 jours
Contributions aux frais de funérailles et d'inhumation		25 jours	18 jours
Office de l'établissement agricole des anciens combattants			
Demandes des clients	Habituelles	21 jours	18 jours
	Urgentes	7 jours	3 jours

Généralités :

- Le nombre de décisions favorables en matière de pensions augmente; et
- Les lettres envoyées au Ministre sont de plus en plus encourageantes dans les domaines des pensions d'invalidité et du programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Études d'évaluation : Cinqu programmes de soins de santé ont été évalués, et les conclusions suivantes ont été tirées :

- En règle générale, l'ensemble actuel de programmes de services sociaux et de santé réussit à répondre aux besoins des anciens combattants qui avancent en âge, surtout dans la perspective des programmes universels d'assurance-hospitalisation et d'assurance-maladie;

- On compte parmi les besoins non satisfaits éprouvés de façon semblable par l'ensemble des personnes âgées le soutien aux dispensateurs de soins aux anciens combattants, surtout dans les situations de risque élevé, les services de santé mentale, les conseils au sujet de l'utilisation des médicaments d'ordonnance et de leurs effets, le logement et les soins de longue durée;

- bien que le système de prestation des programmes du Ministère soit essentiellement adéquat, il faut apporter un certain nombre d'améliorations, notamment un processus de prise de décisions plus simple en matière de prestations et une meilleure méthode de suivi et de réévaluation des clients dans les situations de risque élevé de même que l'ajout d'un système d'examen des programmes;

- le programme et le système de prestation facilitent les soins préventifs;

- les représentants du programme à tous les niveaux veillent à ce qu'il n'y ait aucun chevauchement des programmes provinciaux et communautaires. Toutefois, il y aurait lieu d'améliorer la coordination avec certaines ressources communautaires précises, surtout dans le domaine des évaluations gériatriques; et

- le recours à des entrepreneurs privés pourrait réduire considérablement les coûts. Les marchés privés donneraient également un meilleur service tant aux anciens combattants qu'au Ministère.

Une deuxième étude visait à évaluer l'efficacité d'un projet pilote d'une durée d'un an d'un système de traitement automatisé des comptes de pharmacie introduisant l'utilisation de cartes spéciales d'accès à des services pharmaceutiques par les anciens combattants.

Les résultats de cette étude ont montré que la moins grande dépendance des anciens combattants envers le Ministère subséquente à ce nouveau système n'avait eu aucune conséquence néfaste et avait même permis d'améliorer la rapidité et la qualité du service. De plus, le projet pilote a été plus que rentable, car il a permis de diminuer des dépenses de programme non justifiées tout en réduisant les coûts internes de main-d'oeuvre.

Section II
Analyse par activité

A. Pensions

Objectif

Planifier et déterminer une politique et des normes de prestation du service et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services de pensions, portant sur des conseils et des renseignements, l'admission, des services d'aide juridique, les décisions, une évaluation médicale, la distribution de prestations et le redressement.

Description

La Loi sur les pensions, la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, le Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, le Civilian Government Employees Compensation Order et d'autres mesures législatives constituent le mandat légal en vue de la prestation de pensions d'invalidité, d'indemnités aux anciens prisonniers de guerre et d'autres prestations. Le ministère des Affaires des anciens combattants prépare des dossiers de cas que la Commission canadienne des pensions, organisme du Portefeuille, étudiera et à partir desquels elle rendra une décision. De plus, la Commission accorde des prestations aux personnes à charge, communique avec les pensionnés au sujet de questions liées aux pensions, émet des chèques de prestations et constitue une source d'avis médicaux professionnels. Les dépenses totales de cette activité sont indiquées au tableau 5.

Sommaire des ressources

Cette activité représentera environ 52 p. 100 des dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants et 10 p. 100 de ses années-personnes. Environ 98 p. 100 des dépenses totales indiquées au tableau 6 sont pour les paiements de transfert sous la forme de pensions ainsi que d'indemnisation pour les anciens prisonniers de guerre. Des coûts de la réalisation du Programme des pensions, environ 81 p. 100 sont pour les traitements et salaires et 19 p. 100 pour les autres frais de fonctionnement.

Tableau 6 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989		Prévu* 1987-1988		Réel 1985-1986	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Subventions et contributions						
Paiements des prestations pour les pensions d'invalidité/de survivant	832,172		803,893		766,513	
Allocations d'inhumation	2,570		1,679		1,658	
Réalisation du Programme des pensions	18,352	380	18,300	385	17,844	367
	853,094	380	823,872	385	786,015	367

* au 31 octobre 1987.

Voir à la page 2-12 l'explication des principaux changements entre les prévisions de 1987-1988 et le Budget des dépenses de 1988-1989.

Tableau 7 : Rendement financier en 1986-1987

(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budget principal	Différence
Subventions et contributions			
Paiement des prestations pour les pensions d'invalidité/de survivant	766,513	786,661	(20,148)
Allocations d'inhumation	1,658	1,728	(70)
Réalisation du Programme des pensions	17,844	18,182	(388)
	786,015	806,571	(20,556)

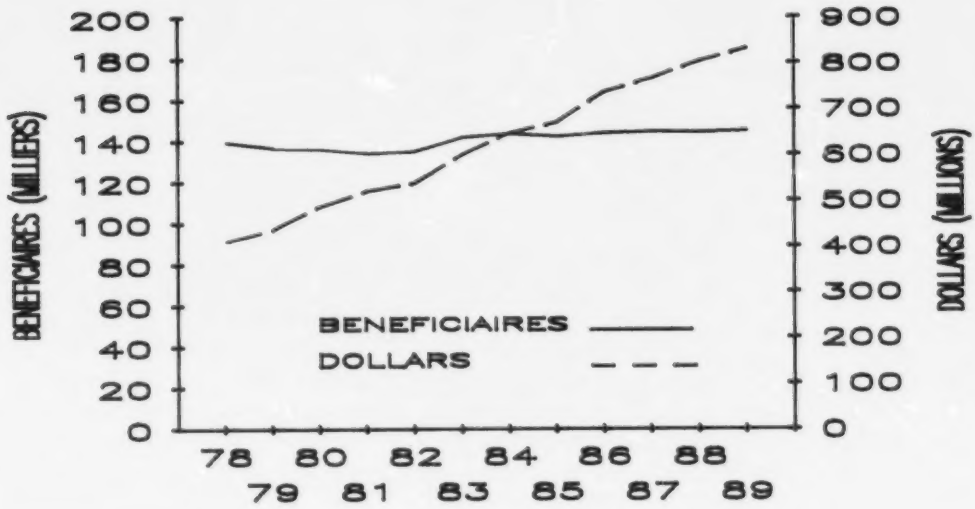
Voir à la page 2-17 une explication des principales différences entre le Budget des dépenses de 1986-1987 et le budget réel de 1986-1987.

Données sur le rendement et justification des ressources

Au cours des deux dernières années, l'activité des pensions a connu l'une des périodes les plus intenses depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale. On prévoit que cette crête se maintiendra au cours des prochaines années.

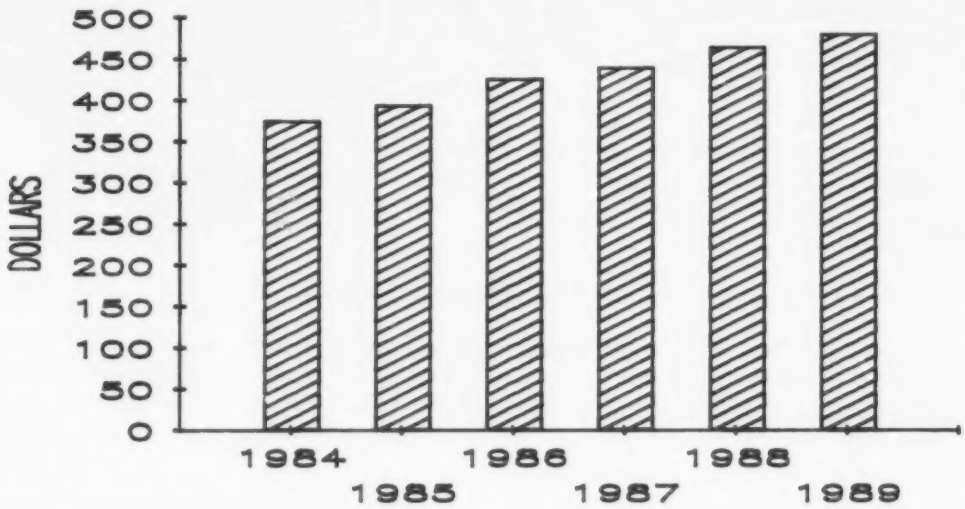
En 1988-1989, un total de $832,000,000 seront versés à environ 144,700 pensionnés, comparativement à quelque $520,000,000 distribués à près de 133,000 pensionnés (les chiffres les plus bas des années 1980) en 1981. Le tableau 8 montre le nombre de bénéficiaires et les paiements faits au cours des dernières années.

Tableau 8 : Nombre de bénéficiaires et paiements totaux



On prevoit que la pension moyenne versée cette année sera de $481 par mois, c'est-à-dire une augmentation de 25 p. 100 au cours d'une période de cinq ans. Le tableau 9 indique les prestations mensuelles moyennes.

Tableau 9 : Prestations mensuelles moyennes

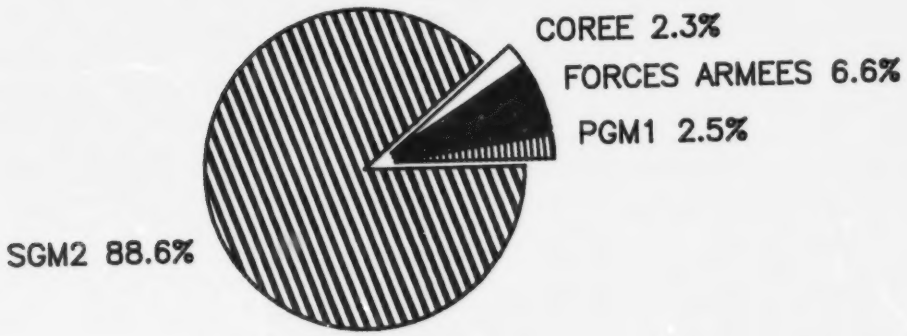


Les pensions sont versées à trois groupes distincts.

Pensions d'invalidité : Ce type de pension représente près des deux tiers de toutes les pensions accordées. En 1986-1987, 90 p. 100 des 97,400 pensions d'invalidité accordées ont été versées à des anciens combattants des deux Guerres mondiales et de la guerre de Corée. L'autre 10 p. 100 est allé à d'anciens membres des Forces armées. Le montant total payé a été de $476,000,000.

Le tableau 10 montre le pourcentage des paiements de prestations suivant les états du service pour 1988-1989.

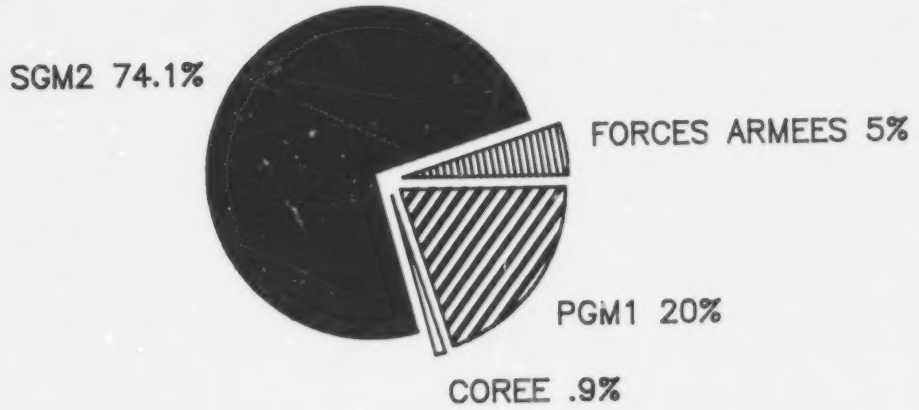
Tableau 10 : Pourcentage des paiements de prestations suivant les états de service pour 1988-1989



Conjoints, personnes à charge et survivants : Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité touchent également une pension supplémentaire à l'égard de leurs conjoints et de leurs enfants. En 1986-1987, des pensions supplémentaires ont été versées à l'égard de 72,000 conjoints et de 6,000 enfants. Le montant accordé varie suivant la gravité de l'invalidité qui donne droit à une pension.

Après le décès d'un bénéficiaire d'une pension d'invalidité, les pensions sont versées aux conjoints survivants et aux enfants admissibles. En 1986-1987, ce type de pensions représentait 30 p. 100 de toutes les pensions accordées, car 43,700 conjoints et enfants ont reçu un montant total de $283,000,000. Le tableau 11 indique le pourcentage des prestations versées aux survivants suivant les états de service pour 1988-1989.

Tableau 11 : Pourcentage des prestations aux survivants suivant les états de service pour 1988-1989



Indemnisation des anciens prisonniers de guerre : Les anciens prisonniers de guerre touchent des prestations en vertu de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre. En 1986-1987, les quelque 6,000 anciens prisonniers de guerre indemnisés de leur période de captivité étaient répartis presque également entre les deux catégories suivantes : ceux qui touchaient également des pensions d'invalidité (2,977) et ceux qui n'en recevaient pas (2,981).

Le tableau 12 présente le nombre de bénéficiaires et les dépenses prévues relativement aux pensions d'invalidité, aux pensions de survivants et aux indemnités aux anciens prisonniers de guerre.

Tableau 12 : Bénéficiaires et dépenses suivant le type de pension

	Invalidité		Survivants		Anciens prisonniers de guerre avec indemnités seulement	
Année	Bénéficiaires	(en milliers de dollars)	Bénéficiaires	(en milliers de dollars)	Bénéficiaires	(en milliers de dollars)
1986-1987	97,400	476,000	43,700	283,000	3,000	8,000
1987-1988*	96,000	507,000	44,000	289,000	3,000	8,000
1988-1989*	95,500	513,000	46,500	311,000	3,000	8,000

* Prévisions
** Dollars arroundis au million le plus près

Services des pensions : En 1986-1987, plus de 15,000 exposés du cas et précis médicaux ont été préparés à l'intention des anciens combattants et d'autres requérants. Les demandes de pension provenaient de nouveaux requérants, de pensionnés dont les affectations avient changé et de pensionnés soumettant des demandes à l'égard d'affections.

Le montant accordé à l'égard d'une invalidité d'un pensionné varie suivant la gravité de cette invalidité. Le degré d'invalidité est déterminé au moyen d'une évaluation médicale. En 1986-1987, dans les bureaux de district on a examiné 14,013 pensionnés. De plus, on a effectué 30,000 révisions médicales pour déterminer s'il y avait lieu de modifier l'évaluation de l'invalidité d'un pensionné ou d'accorder des compensations spéciales telles que l'allocation pour soins, l'allocation pour vêtements ou l'allocation pour incapacité exceptionnelle.

Les conseillers médicaux à l'Administration centrale, qui sont des spécialistes de la médecine en matière de pension, ont rédigé 12 250 avis d'expert, afin d'aider la Commission à rendre ses décisions.

Une fois que les décisions sont prises, elles sont communiquées au client, au représentant du client et aux bureaux de district si la décision a été promulguée par l'Administration centrale. Un total de 46,074 décisions en matière d'examen et d'évaluation ont été promulguées en 1986-1987. De plus, 5,159 réponses ont été envoyées par écrit afin de répondre aux demandes de renseignements des clients.

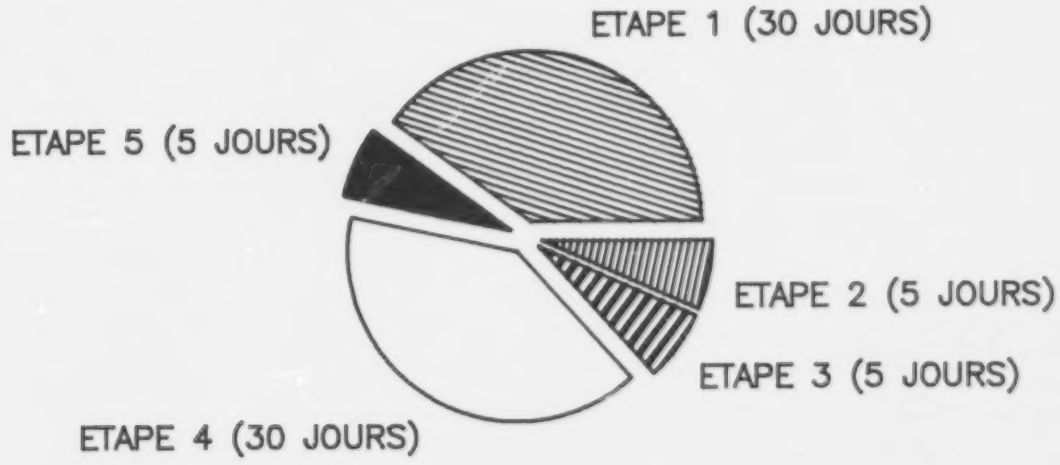
Un total de 1,653,000 chèques ont été livrés aux pensionnés en 1986-1987. Au cours de l'année, 112,000 mouvements relatifs aux paiements ont été effectués à même les comptes des clients. Ces mouvements varient d'activités simples, telles que le changement d'une adresse ou du nom d'un conjoint, à des opérations plus complexes, telles que le calcul de paiements rétroactifs ou la majoration des prestations. Le tableau 13 fournit des renseignements sur les services des pensions pour la période de 1986-1987 à 1988-1989.

Tableau 13 : Services aux pensionnés

	1986-1987	1987-1988	1988-1989
Exposés de cas et précis médicaux	15,540	15,700	15,300
Avis médicaux	12,234	13,800	15,000
Examens médicaux	14,013	15,000	15,000
Demandes supplémentaires	46,000	45,000	45,000
Promulgations	46,074	45,000	45,000
Correspondance	5,159	4,000	5,000
Chèques livrés	1,653,000	1,654,000	1,657,000
Mouvements relatifs aux paiements	112,000	130,000	125,000

Niveau du service : En 1988-1989, le Ministère tentera de respecter les délais d'exécution indiqués au tableau 14.

Tableau 14 : Délais d'exécution prévus en matière de premières demandes - 1988-1989



Les délais figurant dans le graphique ci-dessus indiquent les normes pour les délais d'exécution en matière du traitement des pensions à respecter par les secteurs des Opérations régionales, de la Planification financière et de l'Administration ainsi que des Pensions et des Programmes sociaux et de santé.

Étape 1 - Il s'agit de l'étape de préparation du cas. Elle commence le jour où le Ministère reçoit la demande et elle se termine le jour où la rédaction du précis médical est terminée.

Étape 2 - Il s'agit de la période comprise entre l'achèvement du précis et le jour où la rédaction de l'avis médical est terminée.

Étape 3 - La période au cours de laquelle les requérants sont informés de leur admissibilité lorsqu'une décision a été rendue au sujet du droit à pension.

Étape 4 - Comprend habituellement un examen médical à des fins d'évaluation.

Étape 5 - La période au cours de laquelle le requérant est informé de la décision en matière d'évaluation.

Au cours des étapes 1 et 4, en plus du Secteur des pensions et des programmes sociaux et de santé, les Secteurs des opérations régionales et des finances, du personnel et de l'administration participent également au processus des pensions.

B. Soutien financier

Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services de soutien financier, comprenant des conseils et des renseignements, l'admission, les décisions administratives, l'administration des prestations et la distribution des prestations, les conseils juridiques et les appels.

Description

L'activité du soutien financier fournit un soutien financier aux anciens combattants, à certains civils qui ont servi en étroite liaison avec les Forces armées, aux personnes à leur charge et à divers organismes. Le Secteur des pensions et des programmes sociaux et de santé est chargé des activités liées à la planification du soutien financier et élabore la politique nationale et les normes. Le Secteur des opérations régionales s'occupe de l'administration du programme et de la distribution des prestations aux clients.

Le paiement de prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants constitue la principale activité de soutien financier et fait en sorte que les personnes admissibles ont un niveau de revenu garanti. D'autres programmes procurent une aide dans des domaines tels que les funérailles et les inhumations, les études et la formation, l'aide financière d'urgence, l'administration de fonds en fidéicommis, les successions des anciens combattants, l'assurance des anciens combattants, l'entretien des tombes et des monuments érigés à la mémoire des Canadiens morts à la guerre et la source de financement principal de diverses associations et organisations qui aident les anciens combattants et les personnes à leur charge.

Sommaire des ressources

Cette activité représentera environ 23 p. 100 des dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants et 10 p. 100 de ses années-personnes. Environ 94 p. 100 des dépenses totales indiquées au tableau 15 sont pour les paiements de transfert sous la forme de subventions principalement pour l'allocation aux anciens combattants. Des coûts de la réalisation du Programme de soutien financier, environ 63 p. 100 sont pour les traitements et salaires et 37 p. 100 pour les frais de fonctionnement.

Tableau 15 : Sommaires des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989		Prévu 1987-1988		Réel 1986-1987	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements de prestations						
Prestations de soutien par l'allocation aux anciens combattants	349,000		384,552		425,402	
Autres subventions	11,672		11,143		9,654	
Aide pour l'inhumation	5,539		4,253		3,190	
Programmes des prestations de soutien financier	16,699	369	16,605	375	29,651*	374
	382,910	369	416,553	375	467,897	374

* Correspond à un problème concernant l'allocation - voir le tableau 16 ci-dessous.

Voir à la page 2-12 une explication des principales différences entre les prévisions de 1987-1988 et le Budget des dépenses de 1988-1989.

Tableau 16 : Rendement financier en 1986-1987

(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budget principal	Différence
Paiements de prestations			
Prestations de soutien financier par l'allocation aux anciens combattants	425,402	431,435	(6,033)
Autres subventions	9,654	9,174	480
Aide pour l'inhumation	3,190	3,664	(474)
Programmes des prestations de soutien financier			
Réalisations	29,651	15,834	13,817*
	467,897	460,107	7,790

* Correspond à un problème concernant l'allocation au sujet de la prestation du programme entre l'activité du Soutien financier et l'activité des Soins de santé pour 1986-1987.

Voir à la page 2-17 une explication des principales différences entre le Budget des dépenses principal de 1986-1987 et le réel de 1986-1987.

Données sur le rendement et justification des ressources

Pour l'activité du soutien financier, les besoins de ressources et les données sur le rendement sont traités en considérant deux domaines principaux : le soutien financier et la charge de travail.

Soutien financier : La plus grande partie des dépenses dans le cadre de cette activité sont effectuées pour les prestations de soutien financier par l'entremise des allocations aux anciens combattants. Les paiements réels et prévus pour la période de 1984-1985 à 1988-1989 sont indiqués au tableau 17. Pour être admissible, un ancien combattant doit répondre aux conditions d'admissibilité en raison des états de service, être inapte à travailler à cause de son âge ou d'une incapacité et avoir un revenu insuffisant pour subvenir à ses besoins tel que déterminé par un examen de son revenu. Cet examen détermine l'admissibilité financière initiale et permanente de tous les anciens combattants, veuves et orphelins. Le tableau 18 correspond aux les taux mensuels pour la période de 1983 à 1987.

Tableau 17 : Besoins réels et prévus en matière d'AAC

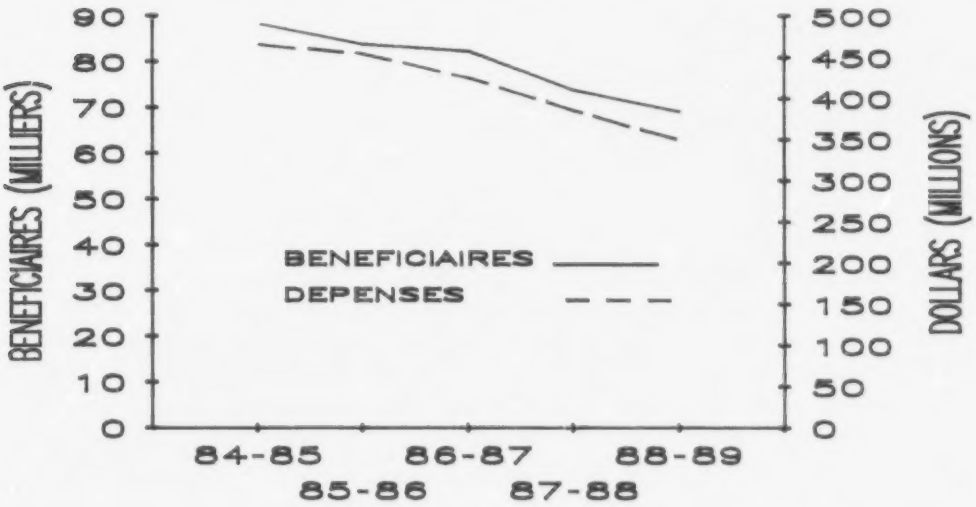


Tableau 18 : Taux* d'AAC en vigueur de 1982 à 1986 (mensuellement)

(dollars)	1983	1984	1985	1986	1987
Allocataires mariés	887.26	941.68	1003.30	1046.12	1089.99
Allocataires seuls	532.14	567.59	660.99	689.19	717.89
Orphelins	316.24	338.38	354.23	369.34	384.71
Enfant en plus	108.61	113.81	118.20	123.25	128.39

* Les taux sont rajustés tous les trois mois selon les hausses de l'indice des prix à la consommation.

Charge de travail : Un système informatisé a été mis en place en 1986-1987, afin d'obtenir des statistiques sur la charge de travail du Programme des allocations aux anciens combattants. Le système de rapport du temps de l'employé mis en oeuvre en 1987-1988 a permis d'améliorer encore plus le système.

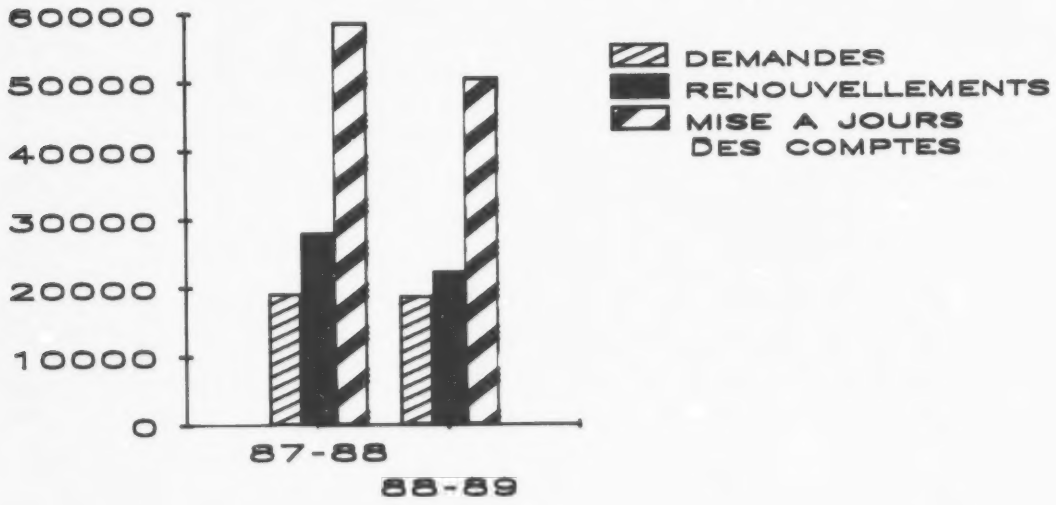
Le tableau 19 présente les principaux volumes de la charge de travail. Les principaux travaux d'exécution sont le traitement des nouvelles demandes, la tenue à jour des comptes (tels que les changements de la situation familiale ou financière, des changements d'adresse, etc.) et les renouvellements.

Les taux d'allocation pour 1986-1987 ont été déterminés de deux façons. Tout d'abord, 40,091 formules de renouvellement ont été envoyées aux clients des Affaires des anciens combattants en vue d'obtenir des renseignements sur leur revenu. Ensuite, les taux d'allocation pour un autre groupe de 46,466 clients ont été calculés à partir de renseignements transmis par Santé et Bien-être social Canada. Le tableau 19 indique que le Ministère devra envoyer 28,143 formules de renouvellement en 1987-1988 et 22,432 formules de renouvellement en 1988-1989 en vue de déterminer les taux futurs.

Les paiements erronés (trop-payés et paiements insuffisants) des allocations sont nettement inférieurs à ceux des années précédentes, et ce, grâce au partage automatisé des données sur le revenu des clients entre le Programme des allocations et le Programme du supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social Canada et les dossiers d'impôt sur le revenu fournis par Revenu Canada, Impôt.

Le projet de loi C-66, par lequel le Tribunal d'appel des anciens combattants a été créé, permet également au Ministre de recommander des modifications au Règlement sur les allocations aux anciens combattants. Cette responsabilité appartenait auparavant à la Commission des allocations aux anciens combattants. Compte tenu des examens au premier palier (au niveau du bureau régional), du nombre de demandes rejetées, des études des rapports d'activité et d'autres études, l'expérience acquise en 1986-1987 laisse croire que cette responsabilité supplémentaire donnera lieu en 1987-1988 à quelque 13,000 décisions de la part du Ministère.

Tableau 19 : Volumes de la charge de travail



C. Soins de santé

Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services sociaux et de santé, comprenant des conseils et des renseignements, l'admission, la mise en contact, les décisions administratives ainsi que l'administration et la distribution des prestations.

Description

Cette activité répond aux besoins de services sociaux et de santé de tous les anciens combattants admissibles et de certains civils. Le Secteur des pensions et des programmes sociaux et de santé planifie et élabore la politique et fixe les normes des soins tandis que le Secteur des opérations régionales administre les programmes et voit à leur prestation.

Grâce aux services assurés par le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les anciens combattants ont la possibilité de continuer à vivre dans leurs foyers. Les clients peuvent bénéficier des soins à domicile, de travaux de transformation du foyer, de soins ambulatoires et de services de transport. Ils peuvent également bénéficier de services de consultation, de soins infirmiers et d'interventions médicales.

C. Soins de santé

Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services sociaux et de santé, comprenant des conseils et des renseignements, l'admission, la mise en contact, les décisions administratives ainsi que l'administration et la distribution des prestations.

Description

Cette activité répond aux besoins de services sociaux et de santé de tous les anciens combattants admissibles et de certains civils. Le Secteur des pensions et des programmes sociaux et de santé planifie et élabore la politique et fixe les normes des soins tandis que le Secteur des opérations régionales administre les programmes et voit à leur prestation.

Grâce aux services assurés par le programme pour l'autonomie des anciens combattants, les anciens combattants ont la possibilité de continuer à vivre dans leurs foyers. Les clients peuvent bénéficier des soins à domicile, de travaux de transformation du foyer, de soins ambulatoires et de services de transport. Ils peuvent également bénéficier de services de consultation, de soins infirmiers et d'interventions médicales.

Certains anciens combattants ont besoin de soins en établissement, et le Ministère peut répondre à leurs besoins de diverses façons. Ils peuvent être admis dans des établissements qui sont la propriété et la responsabilité du Ministère, dans des établissements qui sont la propriété et la responsabilité d'un gouvernement provincial ou d'un organisme privé avec lequel un accord a été conclu en matière de soins de longue durée dispensés à des anciens combattants (lits contractuels) ou dans des établissements communautaires dans le cadre du programme du libre choix d'un hôpital (soins actifs) ou du programme pour l'autonomie des anciens combattants (soins de longue durée).

Quant aux lits contractuels, le Ministère verse des fonds aux provinces, conformément aux accords de cession des hôpitaux conclus avec les provinces, afin d'aider celles-ci à intégrer les établissements cédés dans le système communautaire de distribution des soins de santé. En vertu de ces accords, le Ministère s'est réservé un accès prioritaire à 4,536 lits.

Les quatre derniers établissements qui continuent d'être la responsabilité du Ministère sont l'hôpital Sainte-Anne, le Foyer Senneville, le Foyer Rideau pour anciens combattants et le Foyer pour anciens combattants de Saskatoon. Le fonctionnement de ces quatre établissements fait partie de la présente activité.

Quant aux services complémentaires de soins de santé , les paiements pour les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, ce qui comprend les services des professionnels de la santé, les médicaments d'ordonnance, les prothèses et d'autres services de santé communautaires, sont fournis suivant les besoins.

Il y a d'autres programmes spécialisés, notamment les allocations qui aident à payer les coûts liés aux traitements ou aux soins reçus du Ministère.

Sommaire des ressources

Cette activité représentera environ 22 p. 100 des dépenses du Programme des Affaires des anciens combattants et 63 p. 100 de ses années-personnes. Des coûts de la réalisation du Programme, environ 76 p. 100 sont pour les traitements et salaires et 24 p. 100 pour les autres frais de fonctionnement.

Tableau 20 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989		Prévu 1987-1988		Réel 1985-1986	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements de prestations						
Soins à domicile et soins communautaires (PAAC)	56,700		31,265		17,876	
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	30,945		36,394		32,099	
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les prothèses)	69,703		64,579		57,275	
Hôpital librement choisi et établissements contractants	92,955		85,560		78,340	
Divers	10,283		10,055		8,217	
Établissements du Ministère	49,000	1,300	49,708	1,307	50,785	1,285
Réalisation du Programmes des services sociaux et de santé	56,581	1,000	55,510	1,020	42,256*	1,038
	366,167	2,300	333,071	2,327	286,848	2,323

* Correspond à un problème concernant l'allocation au sujet de la prestation du programme entre l'activité du Soutien financier et l'activité des Soins de santé pour 1986-1987.

Voir page 2-12 pour une explication des différences entre les prévisions de 1987-1988 et le Budget des dépenses de 1988-1989.

Tableau 21 : Rendement financier en 1986-1987

(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budget principal	Différence
Paiements de prestations			
Soins à domicile et soins communautaires (PAAC)	17,876	21,213	(3,337)
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	32,099	38,200	(6,101)
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les prothèses)	57,275		
Hôpital librement choisi et établissement contractants	78,340	127,883	7,732
Divers	9,217	9,033	184
Établissements du Ministère	50,785	53,916	(3,131)
Réalisation du Programme des services sociaux et de santé	41,256	50,460	(9,204)*
	286,848	300,705	(13,857)

* Correspond à un problème concernant l'allocation au sujet de la prestation du programme entre l'activité du Soutien financier et l'activité des Soins de santé pour 1986-1987.

Voir page 2-17 pour une explication des principales différences entre le Budget des dépenses principal de 1986-1987 et leur montants réels de 1986-1987.

Données sur le rendement et justification des ressources

Le premier module d'un système de mesure de la performance a été mis en place. L'ensemble du système répondra aux besoins d'information du Secteur des pensions et programmes sociaux et de santé et du Secteur des opérations régionales du Ministère. Il comprendra des délais d'exécution en matière de rendement liés au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Le système est relié à d'autres systèmes informatiques du Portefeuille. Des critères d'évaluation et d'acceptation ont été établis en fonction des besoins des utilisateurs, de la gestion et des organismes centraux. Une évaluation subséquente à la mise en oeuvre sera achevée en 1988-1989.

Soins à domicile et soins communautaires : Le programme pour l'autonomie des anciens combattants, qui offre aux anciens combattants admissibles des soins de longue durée au sein de la collectivité, a débuté en 1981. Depuis lors, il a grandi et, en 1988-1989, il s'occupera des cas d'environ 31,400 bénéficiaires et ses dépenses s'élèveront à environ 56 millions de dollars.

Les tableaux 22 et 23 présentent les dépenses et la croissance du nombre des clients du programme pour l'autonomie des anciens combattants au cours des dernières années.

Tableau 22 : Dépenses du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

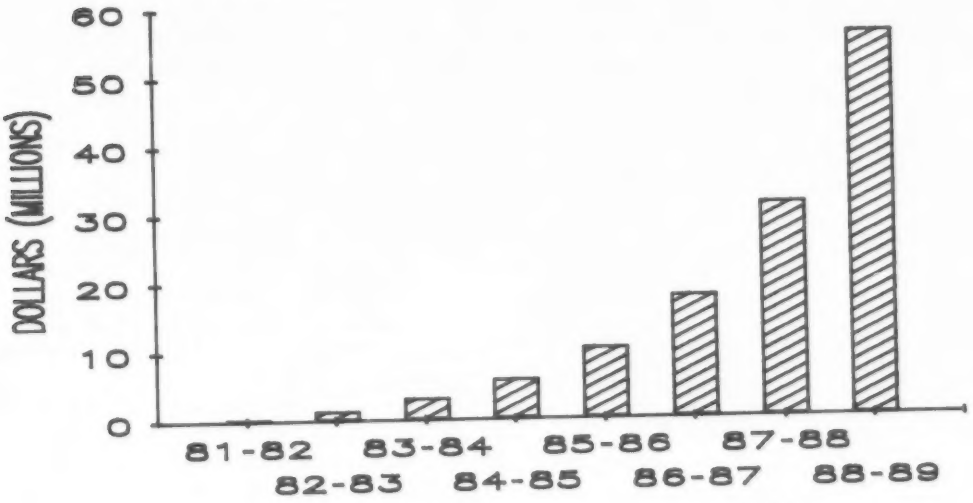
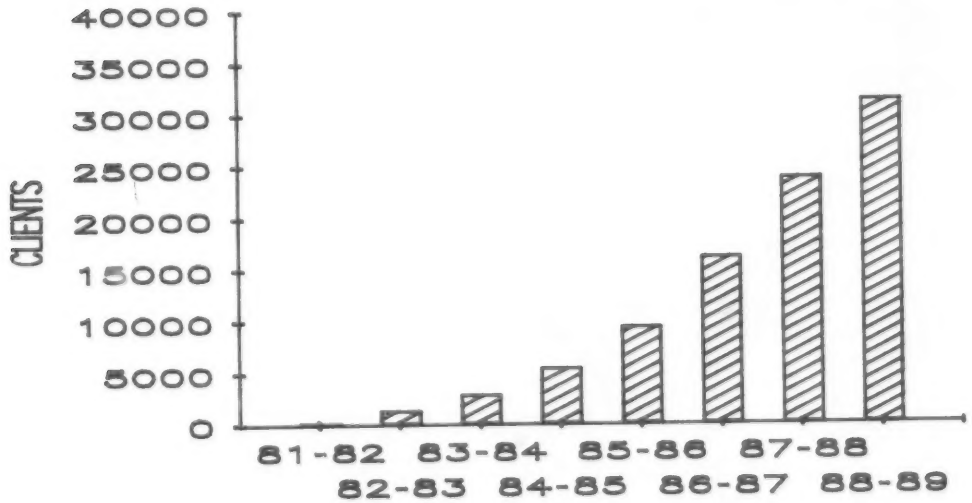


Tableau 23 : Croissance du nombre des clients du Programme pour l'autonomie des anciens combattants



Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants : En 1963, le gouvernement a annoncé l'adoption d'une politique de cession des hôpitaux pour anciens combattants à d'autres autorités en vue d'entretenir la motivation professionnelle et de garantir la prestation de soins de qualité. En vertu de l'accord, des subventions et des contributions ont été accordées aux provinces respectives. Les conditions varient suivant chacune des ententes négociées par le gouvernement fédéral et les organismes provinciaux, le tableau 24 indique les cessions aux provinces en 1988-1989 ainsi qu'en 1987-1988 et 1986-1987.

Tableau 24 : Contributions aux provinces par suite de la cession d'hôpitaux

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1987-1988	Réel 1986-1987
Nouveau-Brunswick	-	-	17
Nouvelle-Écosse	-	6,954	16,338
Québec	1,500	2,898	4,413
Ontario	17,420	11,542	-
Manitoba	8,800	14,000	11,331
Saskatchewan	-	1,000	-
Columbie-Britannique	3,225	-	-
Total	30,945	36,394	32,099

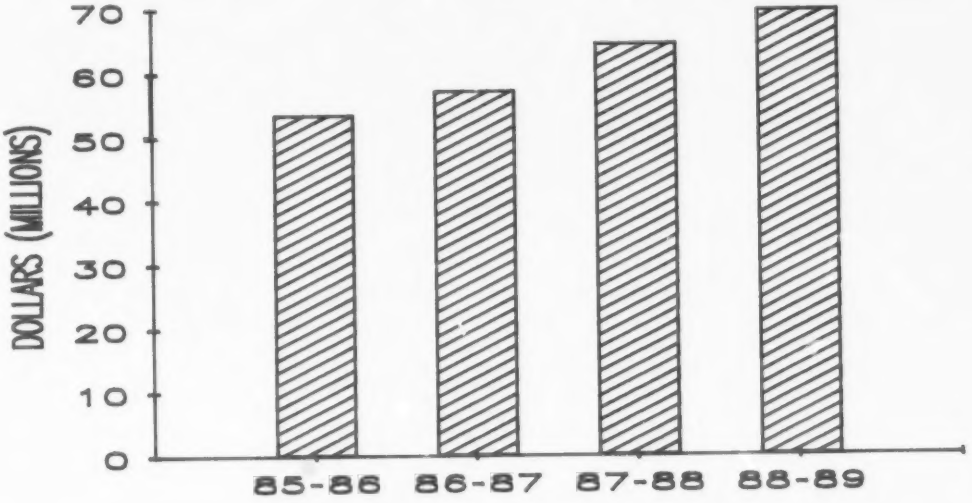
Soins médicaux chirurgicaux et dentaires (y compris les prothèses): Les anciens combattants admissibles et d'autres personnes admissibles ont droit à des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les médicaments et les prothèses) en vertu du Règlement sur le traitement des anciens combattants. Les personnes jugées admissibles (à des prestations de soins non comprises dans un régime provincial d'assurance-maladie) comprennent les anciens combattants qui touchent l'allocation d'ancien combattant ou qui la recevraient si ce n'étaient des prestations qu'ils touchent déjà en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse.

Les dépenses varient selon les biens et les services de soins de santé que chaque province offre ou n'offre pas à titre de services assurés dans le cadre du régime provincial d'assurance-maladie.

Le tableau 25 présente les paiements des dernières années et les paiements prévus pour 1988-1989. Les prévisions sont fondées sur les besoins des clients en matière de soins de santé et de services sociaux, besoins qui augmentent avec l'âge.

Les chiffres du tableau 24 comprennent les coûts de 1,405,000 ordonnances, 32,930 paires de prothèses visuelles, 6,590 prothèses auditives et 41,050 réclamations en vertu du programme de libre choix d'un dentiste en 1986-1987 de même que de 1,389,000 ordonnances, 28,250 paires de lunettes, 5,380 prothèses auditives et 35,270 réclamations dans le cadre du programme de libre choix d'un dentiste en 1985-1986.

Tableau 25 : Dépenses pour soins médicaux, chirurgicaux et dentaires



Établissements contractants et régime du libre choix de l'hôpital : Les anciens combattants ont utilisés plus d'un million de journees d'hospitalisation dans les établissements contractants ainsi que dans le cadre du programme de libre choix de l'hôpital en 1986-1987. Au 31 mars 1987, il y avait 3,100 anciens combattants recevant des soins en établissement dans des lits d'établissements indépendants. Les coûts relatifs aux soins en établissement sont indiqués au tableau 26. Le tableau 27 indique l'utilisation faite par les malades.

Tableau 26 : Dépenses pour les hôpitaux indépendants

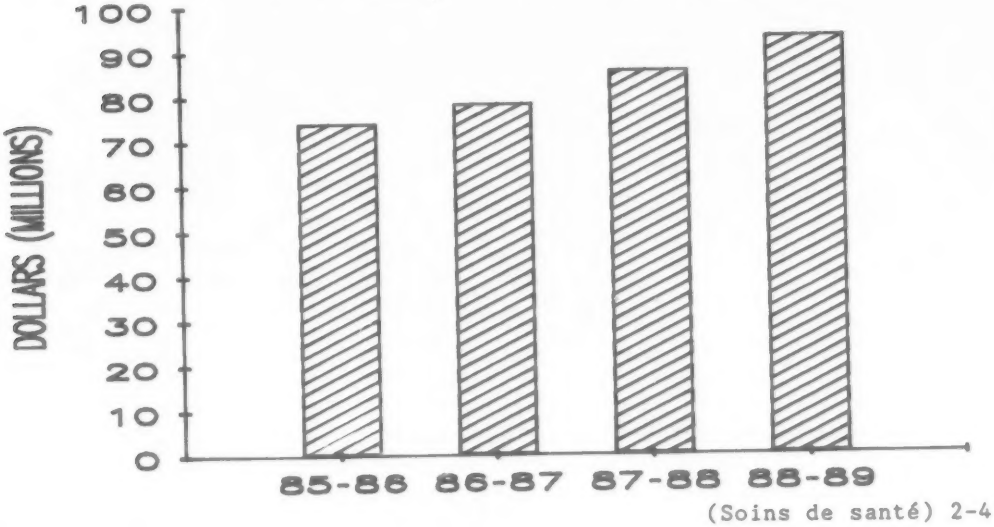
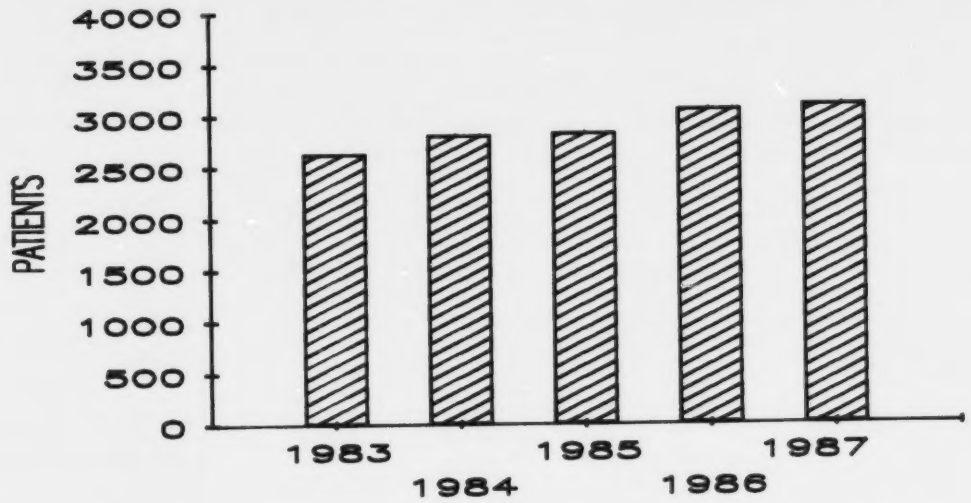


Tableau 27 : Malades dans les hôpitaux indépendants

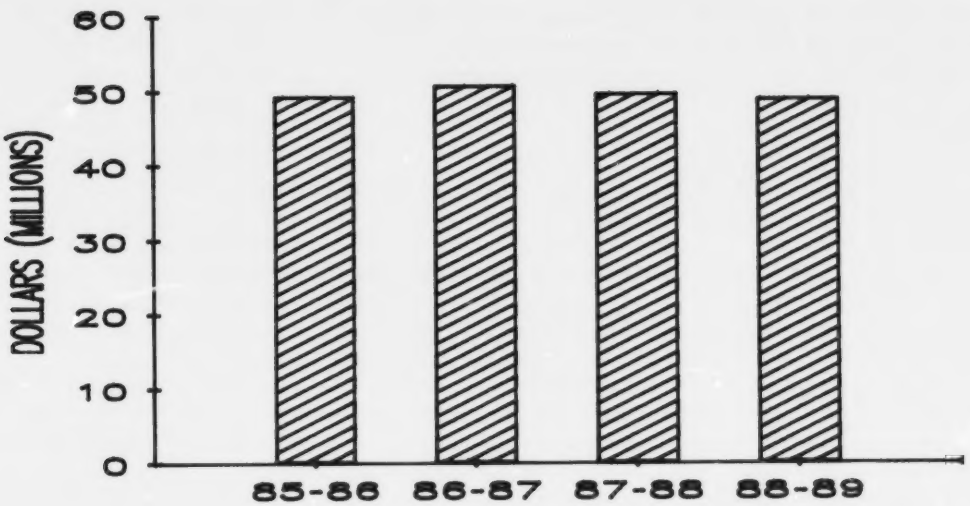


Établissements du Ministère : Le Ministère continue de faire fonctionner les établissements suivants : Hôpital Sainte-Anne, Saint-Anne-de-Bellevue, Québec - 824 lits; Foyer Senneville, Senneville, Québec - 95 lits; Foyer Rideau pour anciens combattants, Ottawa - 142 lits; Foyer pour anciens combattants de Saskatoon, Saskatoon - 63 lits. (Nombre de lits utilisés le 31 mars 1987.)

Les anciens combattants sont considérés être admissibles aux lits de tous les établissements ministériels susmentionnés s'ils respectent les critères énoncés à l'article 6 du Règlement sur le soin des anciens combattants.

Le tableau 28 présente les ressources nécessaires au fonctionnement des établissement ministériels.

Tableau 28 : Coûts de fonctionnement dans les établissements du Ministère



D. Gestion des contrats immobiliers

Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux clients une gestion des contrats immobiliers et des services de successions ainsi que des fonctions de comptabilité de la Caisse en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants et du Règlement qui s'y rattache.

Description

Les services sont fournis pour cette activité aux clients anciens combattants, à leurs héritiers et à leurs représentants par l'entremise du Secteur de l'Office de l'Etablissement Agricole des Anciens Combattants qui se compose d'une administration centrale, de cinq divisions et de 31 bureaux locaux situés dans tout le Canada. Depuis la cessation de l'octroi de prêts en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1977, l'activité ne remplit essentiellement qu'une fonction de gestion, de contrôle, de consultation et de recouvrement. Au 31 mars 1988, il y aura environ 19 500 comptes actifs constituant un capital en circulation de 118 millions de dollars à recouvrer.

Sommaire des ressources

Les dépenses de l'activité "Gestion des contrats immobiliers" représenteront moins de 1 p. 100 des dépenses totales du Programme et environ 4 p. 100 des années-personnes en 1988-1989.

Tableau 29 : Sommaire des ressources de l'activité (en milliers de dollars et années-personnes

	Budget des dépenses 1987-1988		Prévu* 1987-1988		Réel 1986-1987	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Gestion des contrats immobiliers	5,432	137	5,255	127	6,048	142

* au 31 octobre 1987.

Voir page 2-12 pour une explication des principales différences entre les prévisions de 1987-1988 et le Budget des dépenses de 1988-1989.

Tableau 30 : Rendement financier en 1986-1987

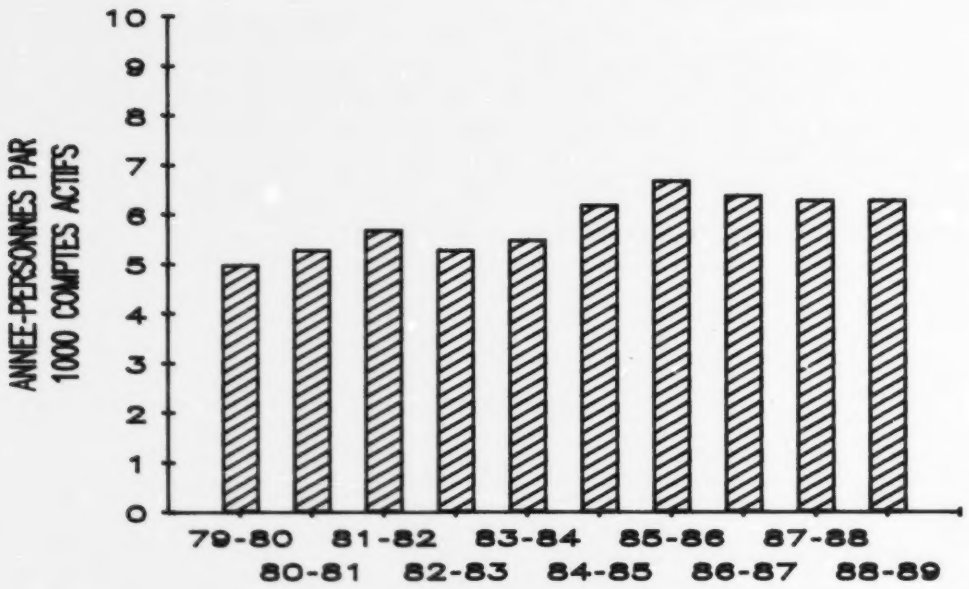
(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budget principal	Différence
Gestion des contrats immobiliers	6,048	6,287	(239)

Il n'y a qu'une légère différence entre le Budget des dépenses principal de 1986-1987 et le rendement réel en 1987-1988.

Données sur le rendement et justification des ressources

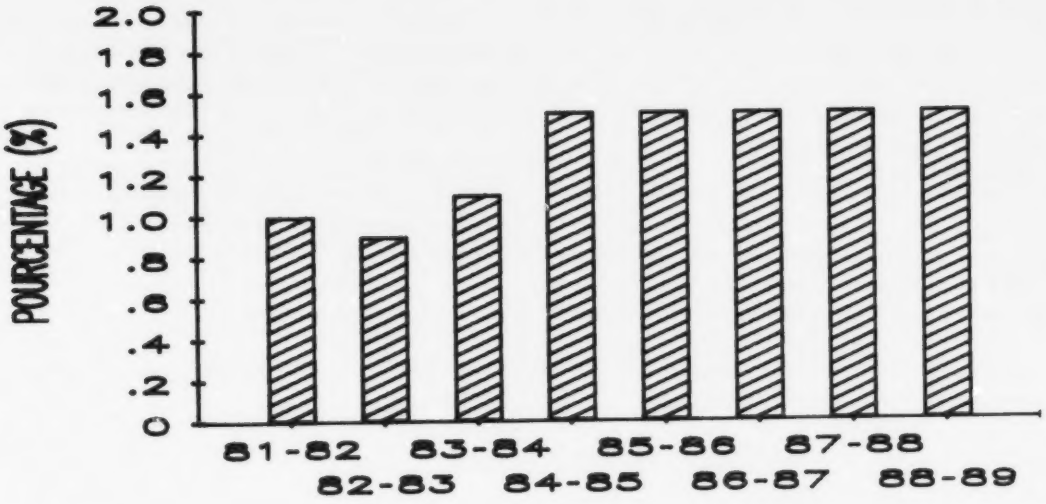
Comme le montre le tableau 31, un des indices clés du rendement est le nombre d'années-personnes par 1,000 comptes actifs.

Tableau 31 : Années-personnes par 1 000 comptes actifs



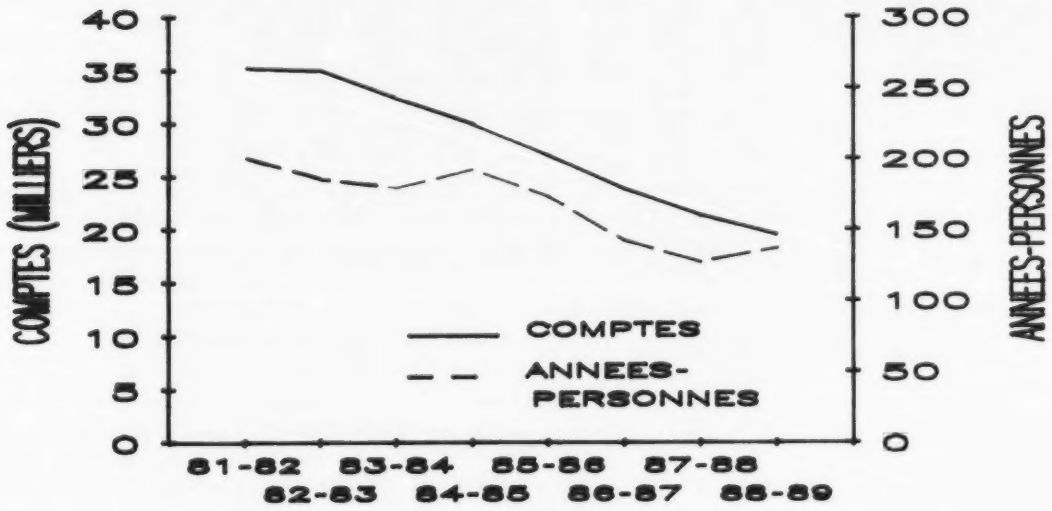
Le mandat actuel veut que l'une des responsabilités principales de l'activité soit le prompt recouvrement de tous les montants dus à la Couronne. Le tableau 32 indique le rapport, en pourcentage, entre les arriérés et le total des montants dus à la fin de chaque année financière de 1981-1982 à 1988-1989.

Tableau 32 : Rapport, en pourcentage, entre les arriérés et le total des montants dus



Le tableau 33 indique le nombre de comptes actifs au début de chaque exercice financier ainsi que le nombre d'années-personnes nécessaires au fonctionnement du Programme. Le Programme se trouve actuellement dans le processus d'un ralentissement graduel à mesure que les prêts viennent à échéance.

Tableau 33 : Comptes actifs en début d'exercice et années-personnes nécessaires



E. Administration du Ministère

Objectif

Fournir à chaque élément de planification une orientation de régie et des services qui maintiennent son fonctionnement efficace et efficient et qui assurent sa probité; et planifier, établir une politique et des normes et fournir à tous les éléments de planification une direction fonctionnelle, des services de gestion et de soutien opérationnel dans les domaines des finances, du personnel, des services de gestion, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, refonte législative, service de sécurité, affaires publiques, planification intégrée, de secrétariat et de la vérification et évaluation.

Description

L'activité "Administration du Ministère" comprend le fonctionnement du Secteur des finances, du personnel et de l'administration qui comprend des bureaux du Ministre et du Sous-ministre ainsi que les fonctions de soutien de gestion, c'est-à-dire : la gestion financière, la gestion du personnel, les services de gestion, la refonte des textes législatifs, la planification intégrée, les services de vérification et d'évaluation et la coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et les services de sécurité.

Sommaire des ressources

Les dépenses de l'activité "Administration du Ministère" représenteront environ 2 p. 100 des dépenses totales de l'ensemble du Portefeuille et 12 p. 100 de ses années-personnes en 1988-1989.

Tableau 34 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989		Prévu 1987-1988		Réel 1986-1987	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Administration du Ministère	29,325	444	29,358	449	29,488	447

Il n'y a qu'une légère différence entre les prévisions de 1987-1988 et le Budget des dépenses de 1988-1989. De plus, la différence entre le Budget des dépenses principal de 1987-1988 et les prévisions de 1987-1988 est également peu importante.

Tableau 35 : Rendement financier en 1986-1987

(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budget principal	Différence
Administration du Ministère	29,488	28,640	848

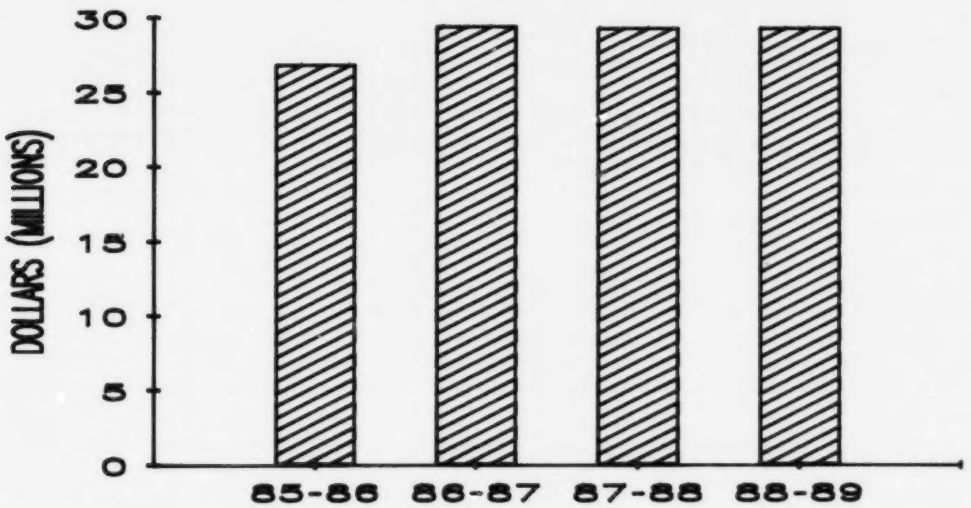
Il y a qu'une légère différence entre le Budget Principal 1986-1987 et les montants Réels de 1986-1987.

Données sur le rendement et justification des ressources

Les coûts de l'activité "Administration du Ministère" sont indiqués au tableau 36.

Les ressources nécessaires en 1988-1989 représentant environ 2 p. 100 des dollars et environ 12 p. 100 des années-personnes prévus pour le fonctionnement du Portefeuille.

Tableau 36 : Coûts de l'Administration du Ministère



Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 37 : Besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989	Prévu 1987-1988	Réel 1986-1987
Personnel			
Traitements et salaires	115,571	112,980	114,137
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	17,787	18,015	16,934
Biens et services			
Transports et communications	7,974	9,200	14,282
Information	1,138	1,361	914
Services professionnels et spéciaux	190,444	175,472	140,716
Location	2,744	2,711	3,409
Achat de services de réparation et d'entretien	3,114	3,137	4,086
Services publics, fournitures et approvisionnements	9,526	9,475	21,011
Autres subventions et paiements	998	1,016	1,094
Total des dépenses de fonctionnement	349,296	333,367	316,583
Capital	1,505	3,010	3,669
Paiements de transfert	1,286,127	1,271,732	1,256,043
Total des dépenses	1,636,928	1,608,109	1,576,295

2. Dépenses en personnel

Tableau 38 : Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1987-1988
	88-89	87-88	86-87*		
Gestion					
Direction	22	21	25	51,400-100,700	77,033
Gestion supérieure	17	15	14	51,400-100,700	64,237
Scientifique et professionnelle					
Art déntaire	18	18	28	44,505-68,715	63,094
Economique, sociologie et statistique	3	3	-	15,600,70,392	59,505
Sciences domestiques	10	9	9	24,030-53,210	35,790
Médecine	66	67	59	46,726-94,950	76,066
Sciences infirmières	254	263	260	20,447-54,904	36,739
Ergothérapie et physiothérapie	13	14	14	22,514-47,806	38,810
Pharmacie	5	5	5	19,226-56,185	38,552
Psychologie	5	5	5	26,434-61,561	46,340
Service social	11	9	9	22,450-55,858	34,259
Administration et service extérieur					
Services administratifs	266	257	260	15,178-63,264	37,299
Gestion des systèmes d'ordinateurs	45	38	35	20,807-68,111	44,896
Gestion des finances	76	87	83	14,005-59,267	45,883
Services d'information	15	19	19	15,055-59,100	43,333
Organisation et méthodes	54	58	31	14,874-59,100	43,631
Gestion du personnel	48	55	47	14,239-60,400	44,072
Administration des programmes	56	56	66	15,178-63,264	36,912
Achat et approvisionnement	13	10	8	14,155-59,268	38,609
Programmes de bien-être social	364	383	368	16,476-59,100	33,340
Technique					
Soutien technologique et scientifique	25	24	23	15,568-56,395	30,313
Soutien des sciences sociales	13	2	1	14,009-64,044	35,602
Soutien administratif					
Traitement mécanique des données	30	33	43	14,912-41,166	24,258
Commis aux écritures	1,147	1,135	1,189	14,338-35,194	24,660
Matériel de bureau	49	14	6	14,042-28,019	21,955
Secrétariat	169	210	228	14,210-35,419	22,907
Exploitation					
Manoeuvres et hommes de métier	61	66	58	17,281-43,181	28,310
Services divers	12	9	11	14,693-44,350	25,186
Chauffage, force motrice et opération de machines fixes	28	22	25	20,996-40,948	28,386
Services hospitaliers	723	755	778	13,657-32,930	20,956
Titulaires des postes d'exception	7	9	11		60,959
Autres	5	4	6	15,334-70,800	37,715

Nota: La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionels au 31 octobre 1987. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Paiements de transfert

Les subventions et les contributions constituent 79 p. 100 du Budget principal du Programme en 1988-1989. Le tableau 39 présente un résumé de toutes les dépenses du Programme relatives aux subventions et aux contributions.

Tableau 39 : Détail des subventions et des contributions

(en dollars)	Budget des dépenses 1988-1989	Prévu 1987-1988	Réel 1986-1987
Subventions			
Pensions			
Pensions d'invalidité et de décès	832,102,000	803,817,000	766,442,392
Allocations d'inhumation	2,570,000	1,679,000	1,657,841
Soutien financier			
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils :			
Armée de campagne du Nord-Ouest	1,000	1,000	
Guerre sud-africaine	25,000	35,000	40,969
Première Guerre mondiale	9,019,000	10,000,000	10,849,635
Seconde Guerre mondiale et opération militaire de Corée	319,500,000	353,016,000	391,055,017
Service durant les deux guerres mondiales	455,000	500,000	534,600
Allocations de guerre pour les civils	20,000,000	21,000,000	22,921,129
Assistance accordée en conformité avec les dispositions du Règlement sur le Fonds de secours	2,500,000	2,389,000	2,369,022
Fonds de bienfaisance de l'Armée	18,000	18,000	18,000
Légion royale canadienne	9,000	9,000	9,000
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-Uni	1,000	1,000	1,000
Autres prestations -			
Enfants des morts de la guerre (Aide à l'éduation)	905,000	747,000	710,711
Formation universitaire et professionnelle	100,000	132,000	80,198
Aide aux anciens combattants canadiens - District d'outre-mer	100,000	150,000	91,988
Remboursement, en vertu du paragraphe 3 de l'article 10 de Loi sur la réadaptation des anciens combattants (S.R.,c.V-5)	2,000	2,000	-

Société dite Last Post Fund	3,880,000	3,180,000	2,344,196
Commission des sépultures de guerre du Commenwealth	3,500,000	3,748,000	3,374,694
Cimitière commémoratif des Nations Unies en Corée	30,000	30,000	25,849
Paiements en vertu de la Loi sur les indemnités de service de guerre (S.R.,c.w-4)			
(s) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	7,000	30,000	6,670
(s) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	620,000	707,000	620,294
Soins de santé			
Subventions à diverses provinces relativement à la prestation de services de prothèses aux anciens combattants	460,000	256,000	193,885
Allocations de traitement et prestations connexes	2,596,000	2,538,000	2,538,698
Gestion des contrats immobiliers			
(s) Prévision d'une réserve pour des prestations conditionnelles, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	10,000	10,000	2,328
(s) Provincial and Dominion Land Grants	-	-	107,189
(s) Re-establishment Credits under Section 8	2,000	2,000	105
	1,198,412,000	1,203,997,000	1,205,996,132
Contributions			
Pensions			
Indemnisation pour perte de gains	70,000	76,000	70,538
Soins de Santé			
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère	30,945,000	36,394,000	32,099,867
Contributions accordées aux anciens combattants âgés, afin de les aider à payer les coûts des soins complémentaires des santé non couverts par les programmes médicaux provinciaux	56,700,000	31,265,000	17,867,697
	87,715,000	67,735,000	50,047,102
	1,286,127,000	1,271,732,000	1,256,043,234

4. Recettes

Le tableau 40 présente une liste des recettes produites. Ces recettes sont créditées directement au Fonds de revenu consolidé et ne sont pas disponibles pour être utilisées par le Programme.

Tableau 40 : Sources des recettes

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989	Prévu 1987-1988	Réel 1986-1987
Intérêts sur les prêts consentis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	7,000	7,800	8,753
Régimes provinciaux d'assurance-hospitalisation	26,567	30,000	20,592
Autres services aux malades hospitalisés	7,367	7,282	5,862
Confection des coquelicots du Jour du Souvernir (Vetcraft)	1,198	1,198	1,171
Remboursement de dépenses de l'année précédente	1,600	1,600	1,682
Autres	750	750	696
	44,482	48,630	38,756

5. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses à imputer sur ses autorisations votées et prévues par une loi. Le tableau 40 présente d'autres articles de coûts, ainsi que des recettes prévues, dont on doit tenir compte pour parvenir au coût estimatif net du Programme.

Tableau 41 : Coût net du Programme en 1987-1988

(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989	Plus* autres coûts	Coût total du programme	Moins** recettes	Coût estimatif net du programme 1988-1989	1987-1988
Affaires des anciens combattants	1,636,928	20,935	1,657,863	44,482	1,613,381	1,623,920

* Les autres coûts comprennent:

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le Ministère	7,300
• services fournis gratuitement par d'autres ministères	
- locaux (Travaux Publics)	8,829
- émission des chèques (Approvissionnements et Services	416
- assurance chirurgicale-médicale des employés (Conseil du Trésor)	3,733
- indemnisation des employés (Travail)	657

** Le tableau 40 présente les détails des recettes.

B. Lois, règlements et décrets du conseil concernant le Programme des Affaires des anciens combattants

1. Lois

Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'armée
Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Education)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils
Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants
Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax
Loi sur les pensions
Loi sur la réintégration dans les emplois civils
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de services de guerre pour les surveillants
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur les prêts commerciaux et professionnels aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)

2. Règlements

Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'armée
Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
Règlement sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)
Règlement sur la signature de contrats et de conventions en vue de la construction d'édifices
Règlement sur la souscription apposée aux pièces
Règlement sur l'exécution de baux
Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
Règlement sur la Corporation dite Last Post Fund
Règlement sur la formation des pensionnés
Règlement sur les comités consultatifs régionaux

Règlement sur l'assurance des soldats de retour au pays
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
Règlement sur les allocations aux anciens combattants
Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
Règlement sur le soin des anciens combattants
Règlement sur les successions des anciens combattants
Règlement sur l'assurance des anciens combattants
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants
Règlement sur la réadaptation des anciens combattants
Règlement sur le traitement des anciens combattants
Règlement sur les indemnités de service de guerre

3. Décrets

Ordonnance relative aux rentes et gratifications rattachées aux décorations
CP 1985-88 - Entretien des sépultures

Programme de la Commission canadienne des pensions

Plan de dépenses 1988-1989

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 3-4
B. Emploi des autorisations en 1986-1987 3-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989
1. Points saillants 3-6
2. Sommaire des besoins financiers 3-6
B. Rendement récent
1. Points saillants 3-7
2. Examen des résultats financiers 3-8
C. Données de base
1. Introduction 3-9
2. Mandat 3-9
3. Objectif du Programme 3-9
4. Description du Programme 3-9
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 3-9
D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 3-12
2. Etat des initiatives annoncées antérieurement 3-12
E. Efficacité du Programme 3-13
F. Données sur le rendement et justification des ressources 3-14

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par article 3-17
2. Besoins en personnel 3-18
3. Coût net du Programme 3-19

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit	(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989	Budget principal 1987-1988
	Programme de la Commission canadienne des pensions		
10	Dépenses du Programme	3,560	3,367
(S)	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	416	371
	Total du Programme	3,976	3,738

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédit	(en dollars)	Budget principal 1988-1989
	Commission canadienne des pensions	
10	Commission canadienne des pensions Dépenses du Programme	3,560,000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989				
	Années-personnes autorisées	Budgétaire Fonctionnement	Budgétaire Dépenses en capital	Total	Budget principal 1987-1988
Pensions	57	3,906	70	3,976	3,738
Années-personnes autorisées 1987-1988	57				

B. Emploi des autorisations en 1986-1987 -- Volume II des Comptes publics

Crédit	(en dollars)	Budget principal	Total disponible	Utilisation réelle
	Programme de la Commission canadienne des pensions			
10	Dépenses du Programme	3,339,000	3,339,000	2,979,000
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employes	340,000	341,000	341,000
	Total du Programme - Budgétaire	3,679,000	3,680,000	3,320,000

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989

1. Points saillants

En 1988-1989, les plans du Programme sont les suivants :

- rendre des décisions sur 10,000 nouvelles demandes d'octroi ou de révision des pensions et sur 6,800 appels à être entendus par ses comités d'examen et ses comités d'évaluation. Le niveau d'activité des pensions est plus élevé qu'il ne l'a jamais été depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale et on prévoit qu'il se maintiendra ainsi pendant au moins cinq ans (voir page 3-16); et

- parvenir aux délais de traitement moyens suivants (voir page 3-13) :

  - moins de 14 jours pour rendre une décision à l'égard de la première demande après avoir reçu la documentation à l'appui.

  - moins de 14 jours pour rendre une décision à la suite d'une audition au niveau du comité d'évaluation ou du comité d'examen.

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins financiers du Programme de la Commission canadienne des pensions tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice financier en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989	Prévu* 1987-1988	Différence
Pensions	3,976	3,619	357
Années-personnes autorisées	57	52	5

* Previsions au 31 octobre 1987.

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1988-1989 sont de 9 p. 100 ou $357,000 plus élevés que les dépenses prévues en 1987-1988. Cette augmentation est surtout attribuable :

	(en milliers de dollars)
• aux retards dans la dotation en 1987-1988, à cause des modifications de l'organisation et de l'inflation du coût des salaires de même que des rajustements de l'estimation du coût des salaires	357

Explication des prévisions de 1987-1988 : Les prévisions de 1987-1988 s'élèvent à $119,000 ou sont 3 p. 100 moins élevées que le montant de $3,738,000 du Budget des dépenses principal de 1987-1988. La différence est surtout attribuable :

	(en milliers de dollars)
• à une diminution de 5 années-personnes attribuable à des retards dans la dotation liés à des changements organisationnels	160
• à une augmentation des besoins en capital afin d'ouvrir comme prévu un bureau en Ontario et faire l'achat de matériel de TED	(40)

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme en 1986-1987 ont été les suivants :

- le volume de travail de la Commission en matière de décisions a continué d'augmenter. Par exemple, les décisions au niveau des comités d'examen et d'évaluation sont 63 p. 100 plus élevées que l'année précédente. Pour faire face à cette augmentation, il a fallu réduire les délais d'exécution. Les formalités touchant les décisions ont été rationalisées, on a utilisé davantage les capacités du matériel de traitement de texte et on a embauché du personnel de soutien temporaire (voir page 3-18); et

- en 1986-1987, la Commission a ouvert deux autres bureaux, l'un à Toronto et l'autre à Montréal, afin de tenir des auditions de comités d'examen et d'évaluation dans ces régions.

Les effets de ces affectations dans trois villes ont été immédiats et importants. Le 31 août 1987, dans les régions servies par le bureau de Montréal, on avait enregistré une diminution de 63 p. 100 du nombre de cas en attente d'une audition par rapport à ce qui en était le 31 mars 1986 (de 793 à 296); à Toronto, la diminution a été de 51 p. 100 (de 1,060 à 517) et à Vancouver de 33 p. 100 (de 417 à 278) (voir page 3-12).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Rendement financier en 1986-1987

(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	3,320	3,679	(359)
Années-personnes	45	57	(12)

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1986-1987 ont été de 9 p. 100 ou de $359,000 inferieures à celles du Budget des dépenses principal de 1986-1987. La différence est attribuable surtout aux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
• une diminution de 12 années-personnes attribuable à des retards dans la dotation liés à des changements organisationnels	(359)

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme de la Commission canadienne des pensions se compose de la Commission canadienne des pensions qui est un organisme indépendant quasi-judiciaire rendant des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants.

Ensemble, la Commission, le Bureau de services juridiques des pensions, le Tribunal d'appel des anciens combattants et le ministère des Affaires des anciens combattants s'occupent du traitement des demandes de pension. La Commission est spécialement chargée de rendre des décisions et de tenir les auditions des comités d'examen et des comités d'évaluation relativement aux demandes de pensions d'invalidité et de prestations connexes.

2. Mandat

Le mandat juridique de la Commission découle surtout de la Partie I de la Loi sur les pensions qui régit son rôle et sa structure.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme de la Commission canadienne des pensions consiste à octroyer des pensions d'invalidité et les prestations connexes conformément aux textes législatifs qui régissent ses activités, à titre de compensation pour une invalidité ou un décès liés au service militaire ou à tout autre service admissible.

4. Description du Programme

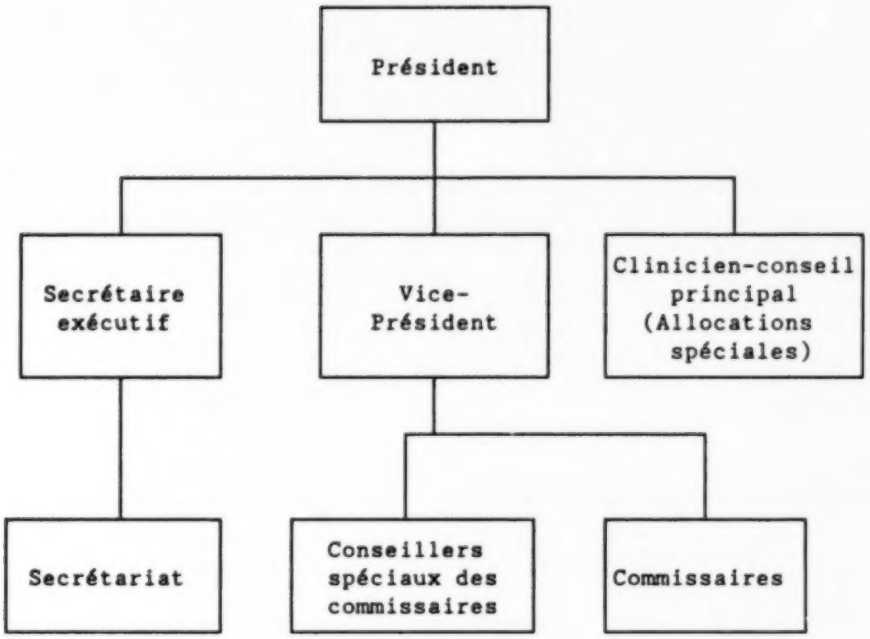
La Commission canadienne des pensions rend des décisions et établit la politique relative aux décisions en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, des Lois sur la pension de retraite et sur la continuation des pensions de la GRC, des Parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et d'autres lois, décrets et règlements divers. Le Programme est constitué d'une activité, les Pensions, et est réalisé au moyen d'une organisation qui est décrite au tableau 3.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Activité : Les fonctions de l'activité des Pensions sont exécutées au moyen de trois sous-activités qui sont décrites au tableau 4.

Organisation : La Commission est constitué d'un président, d'un vice-président, de 12 commissaires et de 10 commissaires spéciaux ainsi que d'un secrétariat. Les détails de l'organigramme, des ressources et des fonctions sont présentés aux tableaux 3 et 4.

Tableau 3 : Organigramme et ressources



	Budget principal 1988-1989
Années-personnes	57
Coûts de fonctionnement	$3,976,000

Tableau 4 : Sous-activités du Programme

Sous-activités	Description	Fonctions
Direction administrative (1 A-P)	Le président est le chef du conseil d'administration de la Commission. Il est nommé par le gouverneur en conseil et il fournit à la Commission une direction administrative.	• Fournit au Programme une direction administrative. • Fait la liaison avec les autres éléments de gestion administrative du Portefeuille des Affaires des anciens combattants. • veille à la liaison avec les organismes centraux.
Pensions (Décisions) (23 A-P)	Ce groupe se compose d'un vice-président, de 12 commissaires et de 10 Hommissaires spéciaux qui établissent la politique et s'acquittent des fonctions de décision. Tous sont nommés par le gouverneur en conseil. Deux commissaires sont affectés dans chacune des villes suivantes : Vancouver, Toronto et Montréal.	• Demandes de première instance. • Décisions du comité d'examen. • Décisions du comité d'évaluation. • Décisions relatives aux prestations supplémentaires. • Évaluations. • décisions relatives aux Fonds fiduciaires.
Soutien de l'élément planification (33 A-P)	Ce groupe se compose d'un secrétariat (dirigé par un secrétaire exécutif) qui fournit un soutien à la politique et aux initiatives de planification de la direction, coordonne la fourniture à la Commission de services relatifs aux finances, au personnel et à l'administration et fournit aux commissaires un soutien de secrétariat. Il comprend un clinicien-conseil et quatre conseillers spéciaux qui donnent à la Commission des conseils sur les décisions relatives aux pensions. Il comprend aussi les secrétaires du président, du vice-président, du Conseiller juridique de la Commission et du clinicien-conseil.	• Soutien de consultation à la gestion administrative et aux pensions (décisions). • Soutien de secrétariat pour la Commission • Soutien de la politique et de la planification. • Dactylographie des décisions. • Soutien de la documentation pour la Commission.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le programme de la Commission est orienté en fonction des exigences des clients qu'elle sert. Ces exigences dépendent directement des besoins particuliers des anciens combattants et du contexte dans lequel ils se trouvent.

Vieillissement des anciens combattants : L'âge moyen des anciens combattants du Canada est de 67 ans. On estime qu'il y a maintenant environ 670,000 anciens combattants. Comme pour tous les groupes démographiques, plus ils vieillissent, plus ils voient leur santé se détériorer. De nouvelles invalidités apparaissent et les anciennes s'aggravent, de sorte que les anciens combattants et les personnes qui leur survivent demandent différentes prestations de pensions auxquelles ils peuvent avoir droit en vertu des mesures législatives administrées par la Commission. Pour obtenir plus de détails sur les pensions et les prestations connexes, voir la page 3-14.

Il faut souligner qu'en 1986-1987, la Commission a rendu 9,378 décisions par suite de demandes présentées au premier palier décisionnel, par rapport à 7,800 en 1976-1977 et 4,898 en 1966-1967. Même si une partie de cette augmentation est due à une hausse des prestations qui ont été accordées par suite de nouvelles initiatives législatives, la première raison réside certainement dans le fait que les anciens combattants ont vieilli et que leurs besoins sont en conséquence plus grands. Ainsi, les activités des pensions ont atteint un niveau jamais égalé depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale. On prévoit d'ailleurs que ce niveau d'activité se maintiendra pendant au moins cinq ans.

2. État des initiatives annoncées antérieurement

Projet-pilote des commissaires (mentionné initialement en 1986-1987) : Ce projet s'inscrivait dans le cadre de l'orientation prise par le Portefeuille afin de rendre les services plus accessibles aux anciens combattants et aux membres de leurs familles. A cette fin, le projet a prévu l'affectation d'équipes composées de deux commissaires, à Vancouver, Winnipeg, Toronto et Montréal. A la fin de 1986-1987, des commissaires étaient affectés dans toutes ces villes, sauf à Winnipeg. Les affectations à Winnipeg ont été suspendues dans le but d'effectuer d'autres études démographiques et opérationnelles.

E. Efficacité du Programme

Pour mesurer l'efficacité du Programme de la Commission canadienne des pensions, il faut tenir compte de son objectif fondamental d'octroyer des pensions d'invalidité et les prestations connexes prévues par les textes réglementaires en vertu desquels il fonctionne. L'efficacité du Programme peut donc se mesurer par la quantité et la qualité des décisions de la Commission.

Trois indicateurs ont été mis au point pour évaluer l'efficacité du Programme en 1987-1988. L'efficacité quantitative du Programme sera mesurée par le nombre de décisions rendues et par le temps pris à cette fin. L'efficacité qualitative du Programme sera mesurée par le nombre total de décisions rendues (en pourcentage) par la Commission et qui sont subséquemment modifiées par le Conseil de révision des pensions.

En 1987-1988, les plans du programme prévoyaient :

- rendre des décisions au sujet de
  - 9,500 nouvelles demandes de pension ou de révision. Le 31 août 1987, on prévoyait que 98 p. 100 de cet objectif serait atteint.
  - 6,800 demandes présentées à des comités d'évaluation et d'examen. Le 31 août 1987, les prévisions montraient qu'on atteindrait ce chiffre; et
- fixer les délais d'exécution moyens suivants :
  - au premier palier, rendre une décision moins de quatorze jours après réception de la demande et de la documentation à l'appui. Le 31 août 1987, la moyenne à la Commission était de onze jours.
  - après une audition devant un comité d'évaluation ou d'examen, rendre une décision dans moins de quatorze jours. Le 31 août 1987, la moyenne à la Commission était de quinze jours.

Le modèle élaboré pour mesurer l'efficacité qualitative du programme n'a pas été utilisé antérieurement. Étant donné qu'il s'écoule du temps entre les décisions qui sont rendues aux trois paliers décisionnels, on ne peut évaluer avec exactitude l'efficacité qualitative avec des statistiques compilées sur une seule année. En fait, on obtient des résultats plus exacts en utilisant les statistiques de trois années successives. Entre 1984-1985 et 1986-1987, soit en trois ans, la Commission a rendu un total de 43,163 décisions aux premier et deuxième paliers. Durant la même période, le Conseil de révision des pensions a modifié environ 2,200 décisions de la Commission, soit 5.1 p. 100 du total. La Commission estime qu'il s'agit d'un excellent indicateur de la qualité des décisions qu'elle rend vu que 94.9 p. 100 de toutes ses décisions sont satisfaisantes tant dans les faits que du point de vue juridique. Plus encore, un fort taux de clients de la Commission peuvent obtenir les prestations auxquelles ils ont droit sans devoir avoir recours à un palier décisionnel plus élevé, comme le nouveau Tribunal d'appel des anciens combattants (qui remplace le Conseil de révision des pensions).

F. Données sur le rendement et justification des ressources

L'affectation au Programme de 57 années-personnes pour un personnel professionnel et de soutien est justifiée par les obligations de juger les demandes de prestations dont les principales peuvent se décrire de la façon suivante :

Pensions d'invalidité : En vertu de la Loi sur les pensions, des pensions peuvent être versées aux membres et aux anciens members des forces armées souffrant d'une invalidité causée par une blessure ou une maladie ou l'aggravation d'une blessure ou d'une maladie qui est survenue pendant le service militaire en temps de guerre ou qui est consécutive ou directement liée au service militaire en temps de paix.

Les pensions d'invalidité vont de 1 p. 100 à 100 p. 100 et sont versées en fonction du degré d'invalidité constaté à l'examen médical. Pour établir le degré d'invalidité, les médecins examinateurs se servent de la Table des invalidités qui, aux termes de la Loi sur les pensions, doit être tenue par la Commission. Quant aux invalidités ouvrant droit à pension qui sont évaluées à moins de 5 p. 100, le pensionné ne reçoit aucune pension mensuelle, mais il a droit au versement unique approprié qui est prévu à l'annexe des taux.

La Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils prévoit l'octroi de prestations semblables à certains civils qui ont servi au sein d'organismes étroitement associés aux forces armées canadiennes pendant la Seconde Guerre mondiale.

Pensions de survivant : En vertu de la Loi sur les pensions, le conjoint survivant et les enfants admissibles d'un pensionné décédé peuvent recevoir des prestations. La Loi prescrit que le conjoint recevra au cours de l'année suivant le décès du pensionné pour invalidité, le montant de la pension d'invalidité, de la pension supplémentaire versée à l'égard du conjoint et des enfants, de l'allocation pour soins et de l'allocation d'incapacité exceptionnelle qui était accordé mensuellement au moment du décès dudit pensionné.

Après une année, ces prestations de survivant sont converties soit en une pleine pension (si le pensionné recevait une pension d'invalidité de 48 p. 100 ou plus au moment du décès) ou soit en une pension proportionnelle (si le pensionné recevait une pension d'invalidité entre 5 et 47 p. 100 au moment de son décès). La pension proportionnelle équivaut à la moitié de la pension d'invalidité versée au moment du décès.

Allocation pour soins : Un pensionné qui souffre d'une invalidité totale et qui a besoin d'aide pour ses soins personnels pourra recevoir, dans certaines circonstances, une allocation pour soins dont le montant dépend des types des soins requis.

Allocation d'incapacité exceptionnelle : Lorsqu'un pensionné touche une pension pour une invalidité ou des invalidités évaluées à 100 p. 100 et qu'il souffre d'une incapacité exceptionnelle à cause des affections qui lui ouvrent droit à une pension, il peut obtenir une allocation mensuelle supplémentaire dont le montant varie.

Allocation pour vêtements : Les pensionnés qui sont amputés ou qui doivent porter des prothèses spéciales ou encore des vêtements faits sur mesure peuvent recevoir une allocation pour compenser l'usure des vêtements ou les souillures excessives, ou pour faire l'achat de vêtements spéciaux.

Indemnités d'anciens prisonniers de guerre : Un ancien combattant qui a été prisonnier de guerre pendant trois mois ou plus, qui était fugitif ou qui s'est évadé d'un camp de prisonniers de guerre pendant trois mois ou plus, peut avoir droit à une indemnisation dans le cadre de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre.

Autres prestations : Lorsque la succession d'un pensionné défunt est insuffisante pour régler les frais de la dernière maladie ou de l'inhumation, la Loi sur les pensions précise que la Commission peut accorder une subvention pour aider à assumer ces frais.

L'Ordonnance relative aux rentes et gratifications rattachées aux décorations, laquelle est administrée par la Commission, prévoit le versement d'une rente si le titulaire d'une récompense pour bravoure, dont le nom figure dans l'Ordonnance, reçoit une pension d'invalidité en vertu de la Loi sur les pensions, une allocation d'ancien combattant ou une rente en vertu de la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes.

Charge de travail : Les principaux éléments de la charge de travail de la Commission sont résumés au tableau 5. Le système de la mesure de rendement (SMR) a utilisé ces éléments comme indicateurs des résultats produits par une année-personne donnée.

Tableau 5 : Principaux éléments de la charge de travail

Élément/Produit	Charge de travail estimative de 1988-1989	Charge de travail prévue de 1987-1988	Charge de travail réelle de 1986-1987	Charge de travail réelle de 1985-1986
Décisions				
Premières décisions	10,000	9,331	9,378	13,383
Décisions des CEX/CEV*	6,800	6,800	6,704	4,113
Décisions relatives aux prestations supplémentaires	6,785	5,500	6,135	6,719
Décisions des Fonds fiduciaires	400	450	414	325
Soutien des décisions-Dactylographie				
Premières décisions	10,000	9,500	9,378	11,372
Décisions des CEX/CEV**	5,000	5,000	1,656	1,353
Décisions des Fonds fiduciaires	400	450	414	325

* CEX - Comité d'examen
CEV - Comité d'évaluation

** Le Secteur des opérations régionales du Ministère à la responsabilité conjointe de la dactylographie des décisions des CEX/CEV.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 6 : Détail des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989	Prévu 1987-1988	Réel 1986-1987
Personnel			
Traitements et salaires	2,692	2,391	2,287
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	416	371	341
Biens et services			
Transports et communications	650	631	580
Information	5	5	3
Services professionnels et spéciaux	45	41	30
Location	40	44	31
Achat de services de réparation et d'entretien	35	32	28
Services publics, fournitures et approvisionnements	18	23	17
Autres subventions et paiements	5	1	-
Total des dépenses de fonctionnement	3,906	3,539	3,317
Capital	70	80	3
	3,976	3,619	3,320

2. Besoins en personnel

Tableau 7 : Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1987-1988
	88/89	87/88	86/87		
Titulaires nommés					
Nominations du gouverneur en conseil	24	24	24	51,400-100,700	68,141
Scientifique et professionnelle					
Médcine	1	1	1	46,726-94,950	
Administration et service extérieur					
Services administratifs	7	7	7	15,178-63,264	42,658
Soutien adminis tratif					
Commis aux écritures	6	3	3	14,338-35,194	24,638
Secrétariat	19	22	22	14,210-35,419	24,417

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle des traitements de chacun des groupes professionnels au 31 octobre 1987. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 8 : Coût total du Programme en 1988-1989

(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989	Plus * autres coûts	Coût estimatif total du Programme 1988-1989	1987-1988
Programme de la Commission canadienne des pensions	3,976	237	4,213	3,987

* Les autres coûts de $237,000 comprennent :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	182
• émission de chèques et autres services de comptabilité reçus gratuitement du ministère des Approvisionnements et Services	1
• avantages sociaux des employés, c'est à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	54

Programme du Bureau de services juridiques des pensions

Plan de dépenses 1988-1989

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 4-4
B. Emploi des autorisations en 1986-1987 4-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989
   1. Points saillants 4-6
   2. Sommaire des besoins financers 4-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 4-8
   2. Examen des résultats financiers 4-9
C. Données de base
   1. Introduction 4-9
   2. Mandat 4-9
   3. Objectif du Programme 4-10
   4. Description du Programme 4-10
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 4-10
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 4-11
   2. Initiatives 4-12
E. Efficacité du Programme 4-12
F. Données sur le rendement et justification des ressources 4-14

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 4-16
   2. Besoins en personnel 4-17
   3. Coût net du Programme 4-18

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit	(en milliers de dollars)	Budget Principal 1988-1989	Budget principal 1987-1988
	Bureau de services juridiques des pensions		
15	Dépenses du Programme	5,122	4,852
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	742	678
	Total du Programme	5,864	5,530

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédit	(en dollars)	Budget principal 1988-1989
	Bureau de services juridiques des pensions	
15	Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme	5,122,000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989				
	Années-personnes autorisées	Budgétaire		Total	Budget principal 1987-1988
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Pensions	122	5,842	22	5,864	5,530
Années-personnes autorisées 1987-1988	122				

B. Emploi des autorisations en 1986-1987 -- Volume II des Comptes publics

Crédit	(en dollars)	Budget Principal	Total disponible	Utilisation réelle
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions			
15	Dépenses du Programme	4,906,000	5,233,000	5,134,770
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	645,000	715,000	715,000
	Total du Programme - Budgétaire	5,551,000	5,948,000	5,849,770

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989

1. Points saillants

Au cours de 1988-1989, le Bureau entend :

- continuer à offrir des services juridiques et des services de consultation sans frais aux 17,500 anciens combattants clients et aux personnes à leur charge et préparer 13,300 demandes de pension d'invalidité et appels à la Commission canadienne des pensions. Un total de 35 avocats et de 73 employés de soutien seront affectés à cette tâche;

- représenter 2,250 clients qui interjettent appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants avec un personnel de dix avocats et onze employés de soutien; et

- accorder plus d'importance aux activités des bureaux de district dans le but d'offrir un meilleur service à notre clientèle.

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins de ressources réels et prévus du Bureau de services juridiques des pensions figurent au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989	Prévu* 1987-1988	Différence
Pensions	5,864	6,381	(517)
Années-personnes autorisées	122	133	(11)

* au 31 octobre 1987

Explication de la différence : Les ressources financières approuvées pour 1988-1989 sont de 8 p. 100 ou de $517,000 inférieures aux prévisions des dépenses de 1987-1988. Cette différence est principalement attribuable aux facteurs suivants :

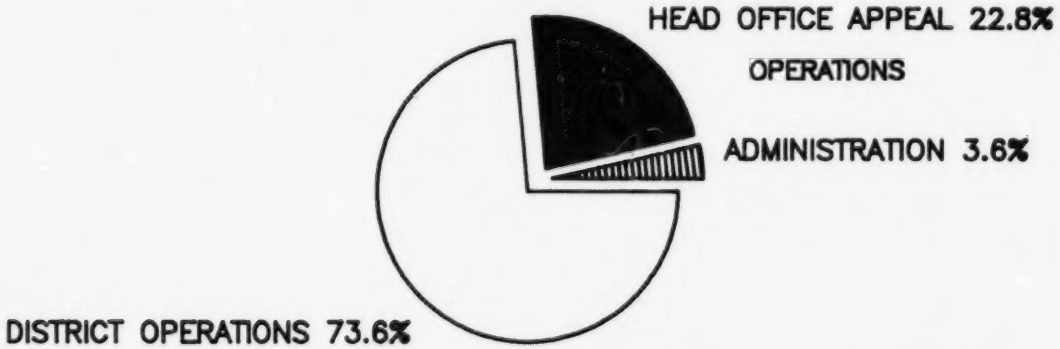
	(en milliers de dollars)
• ce qui peut diminution de 11 années-personnes et du coût connexe des traitements avantages sociaux qui nécessiter un autre rajustement dans le Budget des dépenses supplémentaire de 1988-1989 pour répondre aux exigences du volume de travail. La diminution liée au déclin prévu de la charge de travail ne s'est pas matérialisée.	517

Explication des prévisions de 1987-1988 : Les prévisions de 1987-1988 sont de 15 p. 100 ou de $851,000 supérieures au montant de $5,530,000 indiqué dans le Budget des dépenses principal de 1987-1988 (voir autorisations pour 1988-1989, Partie II du Budget des dépenses, page 4-4). La différence est attribuable aux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
• continuation du volume élevé de la charge de travail nécessitant le maintien de treize années-personnes pour atteindre les objectifs du Ministère concernant le service aux clients; et	460
• transfer du coût des services communs du Ministère.	390

Comme l'indique le tableau 2, 96.4 p. 100 des dépenses du Bureau portent sur les activités du programme.

Tableau 2 : Dépenses brutes par activité (ventilation en pourcentage)



B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme au cours de 1986-1987 ont été les suivants :

- le Bureau a offert des services d'aide juridique sans frais à 10,278 requérants et a présenté 7,245 demandes de pensions. Il a confirmé 5,602 appels et en a présenté 6,686 au nom des anciens combattants à la Commission canadienne des pensions. D'autre part, il a présenté 1,783 appels et 248 demandes de réexamen au Conseil de révision des pensions (voir page 4-13);

- le Bureau a été en mesure de maintenir le délai d'exécution moyen de 1986-1987 (voir page 4-13) :

  - 6.1 mois pour une première demande de pension.

  - 4.1 mois pour préparer un appel interjeté devant un comité d'examen ou un comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions.

  - 3.5 mois pour préparer et présenter un appel en vue d'une audition devant le Conseil de révision des pensions.

- le Bureau a fourni des services de consultation en matière d'admissibilité à une pension à 7,939 anciens combattants dont le cas ne permettait pas de présenter une demande ou un appel; et

- le "taux de succès" du Bureau ou le pourcentage de décisions favorables rendues a continué à augmenter en 1986-1987 en raison de l'importance et de la priorité qu'on a accordées à la qualité des présentations orale et écrite du Bureau et de l'application de la politique du bénéfice du doute accordé à l'ancien combattant. (Voir page 4-13.)

2. Examen des résultats financiers

Tableau 3 : Résultats financiers en 1986-1987

(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	5,850	5,551	299
Années-personnes autorisées	132	135	(3)

Explication de la différence : La différence entre le Budget des dépenses principal de 1986-1987 et les dépenses réelles est imputable à divers articles peu importants.

C. Données de base

1. Introduction

Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé en 1971 quand des révisions importantes ont été faites à la Loi sur les pensions. Il est un organisme autonome du gouvernement fédéral, relevant du ministre des Affaires des anciens combattants. Le Bureau fournit une aide juridique gratuite dans les cas où des demandes ou des appels sont adressés à la Commission canadienne des pensions, ou au Tribunal d'appel des anciens combattants (avant septembre 1987) au Conseil de révision des pensions ou à la Commission des allocations aux anciens combattants.

2. Mandat

Le mandat légal à l'égard du Programme figure dans la partie II de la Loi sur les pensions. La Loi stipule les fonctions de façon précise : conseiller les requérants en ce qui touche l'application de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes; aider les requérants à préparer et à présenter leurs demandes; et prendre les dispositions nécessaires afin que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions aux d'auditions tenues en vertu de la Loi. La Loi sur les allocations aux anciens combattants permet au Bureau de représenter les requérants en ce qui concerne un appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants.

3. Objectif du Programme

S'assurer que les personnes qui veulent faire des demandes en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes ou présenter un appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants ont accès à un service juridique professionnel indépendant qui fournit une relation d'avocat et de client.

4. Description du Programme

Le Bureau fournit une aide juridique aux personnes qui désirent établir leur droit à pension en vertu de la Loi sur les pensions S.R. chapitre 207, article 1 et des règlements et ordonnances connexes ou interjeter appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants. Ce service est assuré par des avocats-conseils professionnels et un personnel de soutien dans 20 villes au Canada. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants admissibles ou des personnes à charge d'anciens combattants décédés. Les services du Bureau sont offerts gratuitement, mais les requérants peuvent retenir, à leurs frais, les services d'un avocat exerçant en clientèle privé, ou encore être représentés par un agent des services d'une association d'anciens combattants reconnue.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le Bureau de services juridiques des pensions est dirigé par un chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil. Le Bureau se divise en deux domaines de responsabilité :

- le sous-chef avocat conseil des pensions dirige les secteurs opérationnels du Bureau. Les avocats-conseils de district des pensions et leur personnel de soutien sont chargés de documenter, de préparer et de présenter les demandes aux divers organismes de décision dans le cadre du Programme des pensions. Les avocats-conseils régionaux de l'Administration centrale et leur personnel de soutien sont chargés de documenter, de préparer et de présenter les appels définitifs au Tribunal d'appel des anciens combattants au nom des clients dans toutes les régions du pays; et

- le directeur, Finances, Personnel et Administration et son personnel fournissent le soutien administratif au fonctionnement du Bureau dans les districts et à l'Administration centrale.

Les services du Bureau sont dispensés par un effectif décentralisé. Il existe 18 bureaux de district et 2 bureaux auxiliaires, répartis, dans les grands centres du Canada. Les avocats-conseils se rendent à d'autres endroits dans leur district pour interviewer les requérants et présenter les demandes aux organismes de décision de la Commission canadienne des pensions. La Section des services opérationnels des appels qui se trouve à l'Administration centrale offre des services aux clients dans toutes les régions du pays.

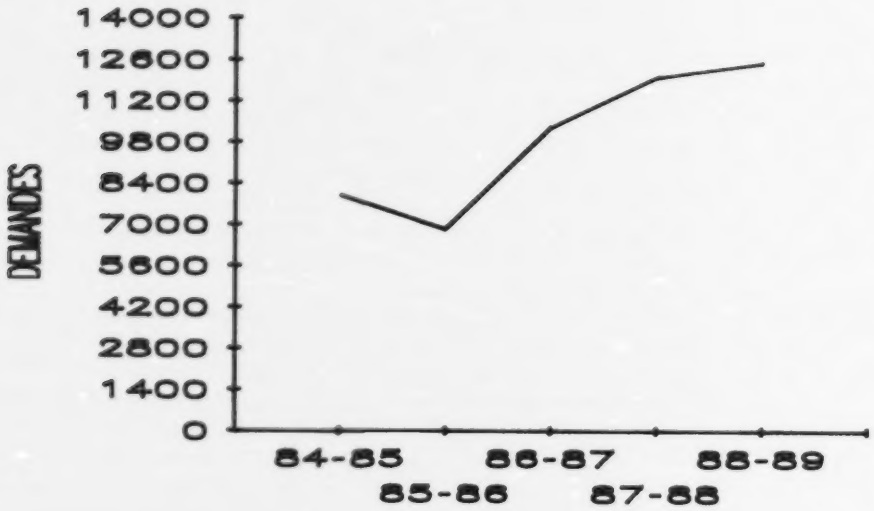
D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Les principaux facteurs suivants auront des effets sur le Bureau en 1988-1989:

Demande de service : Les demandes de pension ont atteint le niveau le plus élevé en quarante ans, on peut donc s'attendre à ce que les anciens combattants exigent davantage de nos ressources limitées. Le tableau 4 donne un aperçu de la demande de services au cours des quelques dernières années.

Tableau 4 : Demande de services (Demandes de pensions)



Initiatives du Ministère : Le création du Tribunal d'appel des anciens combattants signifie qu'il existe maintenant une capacité d'audition d'un plus grand nombre d'appels au dernier palier au sujet des pensions et des allocations d'anciens combattants. De plus, les anciens combattants peuvent s'attendre à bénéficier d'un meilleur service par suite de l'importance maintenant accordée aux bureaux de district du Ministère.

2. Initiatives

Étant donné la demande prévue résultant des facteurs susmentionnés, au cours de l'année 1988-1989 le Bureau n'entreprendra aucune nouvelle initiative necessitant des ressources supplémentaires. L'établissement d'un nouveau bureau de district en Colombie-Britannique sera, par nécessité, mis sur pied au moyen d'une réaffectation des ressources existantes.

E. Efficacité du Programme

L'objectif du Bureau est de fournir des services professionnels d'aide juridique aux personnes qui cherchent à établir leur droit à pension ou à interjeter appel en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes.

Les services juridiques sont offerts aux requérants de pensions d'invalidité et d'allocations à trois niveaux dans le cadre du Programme :

- première demande de pension présentée à la Commission canadienne des pensions;
- appel interjeté auprès d'un comité d'examen ou d'évaluation de la Commission canadienne des pensions; et
- appel interjeté auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants.

Il existe trois indicateurs d'efficacité du programme pour chacun de ces trois niveaux, soit le volume de la production (nombre de cas), temps de réponse (délais d'exécution) et le taux de succès. Le tableau 5 montre les indicateurs pour une période de trois ans. Étant donné les résultats obtenus, le Bureau a atteint son objectif d'offrir des services juridiques professionnels sans frais aux clients.

Tableau 5 : Statistiques de l'efficacité

	Volume de la production	Délai d'exécution (mois)	Taux de succès (%)
Premières demandes			
1985-1986	6,473	6.9	52
1986-1987	7,245	6.1	53
1987-1988	7,320*	6.0**	56**
Appels interjetés auprès de la CCP			
1985-1986	4,705	5.5	58
1986-1987	5,602	4.1	65
1987-1988	5,700*	4.2**	57**
Appels interjetés devant le TAAC			
1985-1986	2,028	3.0	35
1986-1987	1,783	3.5	44
1987-1988	2,150*	4.8	40**

* Prévisions annuelles
** Données réelles au 31 août

Le taux de succès est une mesure du nombre de demandes/d'appels qui reçoivent une décision favorable. Il est important pour les personnes qui préparent les demandes et présentent les arguments en vue d'obtenir des décisions favorables.

Les premières demandes sont enregistrées à partir de la date à laquelle l'ancien combattant demande à l'avocat d'instruire la demande jusqu'à la date à laquelle l'avocat présente cette dernière à la Commission canadienne des pensions; les appels interjetés auprès des comités d'examen et d'évaluation sont enregistrés à partir de la date à laquelle l'ancien combattant demande une audition jusqu'à la date à laquelle le Bureau présente un Avis de continuation à la Commission canadienne des pensions; et les appels interjetés auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants sont enregistrés à compter de la date à laquelle l'ancien combattant demande à l'avocat-conseil de district de commencer les procédures d'appel jusqu'à la date à laquelle l'avocat régional de l'Administration centrale prépare et enregistre la demande d'audition devant le Tribunal d'appel des anciens combattants.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Les données sur le rendement utilisées en 1987-1988 qui avaient trait à l'efficacité et à l'économie ne s'appliquent plus en raison des modifications apportées aux mesures législatives, au style des opérations, à la philosophie et au volume du travail. On est à mettre à jour le système d'information de la gestion afin qu'il correspondre à ces modifications.

Les réalisations principales du Bureau prennent la forme de demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions, d'appels préparés et présentés aux comités d'examen et d'évaluation de la Commission canadienne des pensions, d'appels préparés et présentés au Tribunal d'appel des anciens combattants et de services de consultation offerts aux clients lorsqu'aucune demande ou appel ne peut être présentée.

Les ressources du Bureau sont principalement réparties dans vingt bureaux de district et à l'Administration centrale pour préparer et présenter les appels au Tribunal d'appel des anciens combattants. L'Administration centrale compte aussi un personnel administratif réduit. Ces renseignements se trouvent au tableau 6.

Tableau 6 : Répartition des ressources - Ventilation en pourcentage

	Années-personnes	Dollars
	(%)	(%)
Fonctionnement des districts	80	74
Fonctionnement de l'Administration centrale (Appels au TAAC)	16	23
Administration *	4	3
	100	100

* Comprend la haute direction

Le type et la complexité des services offerts varient considérablement suivant les besoins des clients, ce qui rend difficile de prévoir le besoin de ressources nécessaires pour offrir un niveau de service satisfaisant.

Le Bureau espère pouvoir offrir ce niveau de service en réaffectant les ressources pour correspondre aux changements au chapitre de l'activité et de la demande des clients dans les diverses parties du pays.

Le tableau 7 montre le lien entre la production et les années-personnes

Tableau 7: Production reliée aux années-personnes

	Volume de la production table	Années-personnes	Indicateur
1985-1986	13,206	137	96
1986-1987	14,630	132	111
1987-1988	15,170	133	114

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 8 : Détail des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989	Prévu 1987-1988	Réel 1986-1987
Personnel			
Traitements et salaires	4,802	4,891	5,468
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	742	678	715
Biens et services			
Transports et communications	144	377	219
Services professionnels et spéciaux	109	171	133
Location	40	116	2
Achat de services de réparation et d'entretien	5	33	7
Services publics, fournitures et approvisionnements		31	4
Total des dépenses de fonctionnement	5,842	6,297	6,548
Capital	22	84	17
	5,864	6,381	6,565

2. Besoins en personnel

Tableau 9: Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1988-1989
	88-89	87-88	86-87		
Titulaires nommés					
Nominations par le gouverneur en conseil	1	1	1	51,400-100,700	
Scientifique et professionnelle					
Droit	43	42	47	24,024-92,800	55,029
Administration et service extérieur					
Services administratifs	3	3	3	15,178-63,264	43,403
Administration des programmes	19	19	19	15,178-63,264	35,183
Soutien administratif					
Commis aux écritures	15	14	15	14,338-35,194	25,091
Secrétariat	41	43	50	14,210-35,419	23,948

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionels au 31 octobre 1987. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 10 : Coût total du Programme en 1988-1989

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses de principal 1988-1989	Plus * autres coûts	Coût estimatif total du programme 1988-1989	1987-1988
Bureau de Services juridiques pensions	5,864	528	6,392	6,036

* Les autres coûts de $528,000 comprennent :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	363
• émission de chèques et autres services de comptabilité reçus gratuitement du ministère des Approvisionnements et Services	1
• avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	164

Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants

Plan de dépenses 1988-1989

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 5-4
B. Emploi des autorisations en 1986-1987 5-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989
   1. Points saillants 5-6
   2. Sommaire des besoins financiers 5-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 5-7
   2. Examen des résultats financiers 5-8
C. Données de base
   1. Introduction 5-8
   2. Mandat 5-8
   3. Objectif du Programme 5-8
   4. Organisation du Programme en vue de son exécution 5-9
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 5-10
E. Efficacité du Programme 5-10
F. Données sur le rendement et justification des ressources 5-11

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 5-12
   2. Besoins en personnel 5-13
   3. Coût net du Programme 5-14

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1988-1989 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit (en milliers de dollars)		Budget principal 1988-1989	Budget principal 1987-1988*
	Tribunal d'appel des anciens combattants		
20	Dépenses du Programme	2,219	2,764
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	307	364
	Total du Programme	2,526	3,128

* Représente les totaux du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants et du Programme du Conseil de révision des pensions. Le Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants a remplacé ces deux programmes au cours de l'exercice 1987-1988.

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédit (en dollars)		Budget principal 1988-1989
	Tribunal d'appel des anciens combattants	
20	Tribunal d'appel des anciens combattants - Dépenses du Programme	2,219,000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1988-1989				Budget principal 1987-1988
	Années-personnes autorisées	Budgétaire Fonctionnement	Budgétaire Dépenses en capital	Total	
Pensions	45	2,476	50	2,526	3,128*
Années-personnes autorisées en 1987-1988	58*				

* Représente les totaux du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants et du Programme du Conseil de révision des pensions. Le Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants a remplacé ces deux programmes au cours de l'exercice 1987-1988.

B. Emploi des autorisations en 1986-1987 -- Volume II des Comptes publics*

Crédit	(en dollars)	Budget principal	Total disponible	Utilisation reélle
	Commission des allocations aux anciens combattants			
10	Dépenses du Programme	1,476,000	1,486,000	1,427,163
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	183,000	203,000	203,000
	Total du Programme - Budgétaire	1,659,000	1,689,000	1,630,163
	Conseil de révision des pensions			
15	Dépenses du Programme	1,514,000	1,544,000	1,445,809
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	186,000	206,000	206,000
	Total du Programme - Budgétaire	1,700,000	1,750,000	1,650,809

* Représente les totaux du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants et du Programme du Conseil de révision des pensions. Le Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants a remplacé ces deux programmes au cours de l'exercice 1987-1988.

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1988-1989

1. Points saillants

Depuis l'adoption du projet de loi C-66 le 30 juin 1987, le Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants ont été remplacés par un seul Tribunal d'appel des anciens combattants.

Au cours de sa première année de fonctionnement, le Tribunal d'appel des anciens combattants souhaite :

- rendre des décisions dans 2,800 cas, dont 2,650 sont des appels en matière de pensions et 150 sont des appels au sujet d'allocations (voir la page 5-11);
- maintenir le délai d'exécution à environ deux mois pour les appels en matière de pensions et d'allocations, soit entre la date de l'audition du cas et celle à laquelle la décision est promulguée (voir la page 5-10); et
- augmenter le nombre des appels entendus au cours de la période précédente par les deux organismes remplacés et réduire ainsi l'arriéré d'appels.

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins financiers du Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants pour l'année budgétaire sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989	Prévu* 1987-1988	Différence
Pensions	2,526	3,041	(515)
Années-personnes autorisées	45	47	(2)

* au 31 octobre 1987.

Explication de la difference :

Les besoins prévus en 1988-1989 sont de 17 p. 100 ou de $515,000 inférieurs aux prévisions de 1987-1988. Cette diminution est surtout attribuable aux paiements de séparation requis en 1987-1988 lors de la création du nouveau Tribunal.

Explication des prévisions de 1987-1988 :

Bien qu'il n'y ait qu'une légère différence entre le Budget des dépenses de 1987-1988 et les prévisions de 1987-1988, deux articles compensateurs sont intervenus : une réduction de 346,000 $ des traitements et des couts de fonctionnement (11 années-personnes) par rapport au Budget des dépenses et une augmentation analogue des sommes d'argent affectées aux paiements de séparation lors de la création du nouveau Tribunal.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme du Conseil de révision des pensions en 1986-1987 sont les suivants :

- le Conseil a reçu 2,654 appels, ce qui représente une augmentation de 29.6 p. 100 par rapport à l'exercice 1985-1986. Au total, le Conseil a promulgué 2,224 décisions au cours de cette période et

- les délais d'exécution au cours de l'année 1986-1987 sont restés de tout juste un peu plus de deux mois.

Les points saillants du rendement du Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants en 1986-1987 sont les suivants :

- la Commission a reçu 128 appels, ce qui représente une légère baisse par rapport à l'exercice précédent;

- elle a effectué 10,000 examens, ce qui représente une augmentation de 95 p. 100 par rapport à la même période de l'année précédente et

- les délais d'exécution ont été maintenus à 90 jours.

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Rendement financier en 1986-1987

(en milliers de dollars)	1986-1987		
	Réel	Budget principal	Différence
Pensions	1,651	1,700	(49)
Soutien financier	1,630	1,659	(29)
	3,281	3,359	(78)
Années-personnes	65	69	(4)

Explication de la différence : Il n'y a qu'une différence mineure entre le Budget des dépenses principal de 1986-1987 et les dépenses réelles.

C. Données de base

1. Introduction

Le Tribunal d'appel des anciens combattants, créé en juin 1987 par l'adoption de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants, est un organisme indépendant du gouvernement fédéral qui fait rapport au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants. Le Tribunal revoit les cas et rend des décisions au sujet des appels relatifs aux demandes de pensions d'invalidité et d'allocations interjetés par des anciens membres des forces armées, certains civils ou les personnes à leur charge qui sont insatisfaits des décisions finales rendues par la Commission canadienne des pensions ou le Ministère.

2. Mandat

Les attributions du Tribunal d'appel des anciens combattants en matière d'audition, d'étude et de traitement de tous les appels qui, conformément à toute loi du Parlement ou tout règlement s'y rapportant, peuvent lui être soumis, émanent de l'article 9 de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants.

3. Objectif du Programme

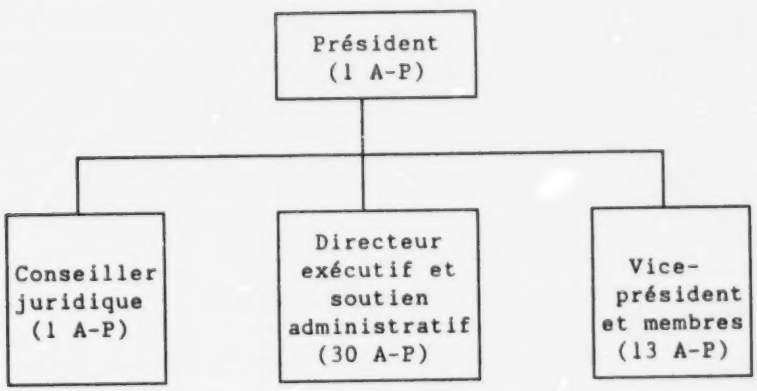
L'objectif du Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants consiste à offrir un mécanisme d'appel aux anciens membres des forces armées et de la GRC, à certains civils et à leurs personnes à charge pour leur assurer les pleines prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et des autres lois pertinentes.

4. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure de l'activité : Le Programme consiste en une activité, soint les Pensions.

Structure de l'organisation : Le Tribunal est formé d'un président, d'un vice-président et de douze membres qui etablissent la politique et rendent les décisions, dont huit sont des membres supplémentaires nommés en fonction de la charge de travail du Tribunal. En vertu de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants, l'administration centrale du Tribunal doit être situé à un endroit au Canada désigné par un décret du gouverneur en conseil. Le Tribunal est aussi, doté d'une section opérationnelle dirigée par le directeur exécutif en vue de, fournir des services dans les domaines suivants : soutien juridique, secrétariat, gestion des documents, travail de bureau, finances, personnel et administration. Le conseiller juridique est chargé du contrôle de la qualité des décisions et de la publication des rapports du Tribunal d'appel des anciens combattants. Il doit aussi donner des avis juridiques au Président et aux membres du Tribunal. Les détails de l'organisation, des ressources et des fonctions sont résumés au tableau 3.

Tableau 3 : Organigramme et ressources



	1988-1989 Budget principal
Années-personnes (AP)	45
Coûts de fonctionnement	$2,526,000

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Au cours des trois dernières années, la charge de travail du Conseil de révision des pensions a augmenté de 99 p. 100. Au cours d'une seule année, le nombre d'appels est passé de 1,334 à 2,654. Au cours de cette même période de trois ans, la charge de travail de la Commission des allocations aux anciens combattants a diminuée de 73 p. 100. À cause de ces changements au niveau de la charge de travail, on a adopté le projet de loi C-66 en vertu duquel le Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants ont été remplacés par le Tribunal d'appel des anciens combattants. Le nouveau Tribunal étudiera les appels interjetés en matière de pensions et d'allocations, ce qui permettra de réduire le nombre de personnes nommées par le gouverneur en conseil et le nombre de postes dans la Fonction publique.

Deux facteurs importants continuent d'avoir une incidence sur la charge de travail croissante dans le domaine des pensions. Premièrement, à la suite de l'engagement du Ministère en matière de générosité, de rapidité et de courtoisie, les anciens combattants ont fait à nouveau confiance au système des pensions, et l'adoption de ce principe a donné lieu à une augmentation du nombre de demandes de pensions. Deuxièmement, le processus naturel de vieillissement a pour effet de faire apparaître de nouvelles invalidités ou d'aggraver d'anciennes affectations.

La situation économique régionale et nationale et la situation financière de certaines catégories du groupe démographique que constituent les anciens combattants peuvent influencer les activités dans le domaine des allocations.

E. Efficacité du Programme

La distribution efficace des prestations à la population cliente du Conseil a été reconnue comme la mesure la plus appropriée de l'efficacité du Programme et elle est définie comme la durée moyenne, en mois, mesurée à partir de la date à laquelle le cas est examiné par trois membres du Conseil jusqu'à la date à laquelle la décision est rendue. On s'attend à ce que le temps moyen prévu pour rendre d'une décision par le nouveau Tribunal soit de deux mois environ, aussi bien pour les appels relatifs aux pensions que pour ceux se rapportant aux allocations.

L'échantillonage des décisions du Ministère relativement aux allocations dont il a été fait rapport dans le Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants ne paraît pas ici, car cette fonction ne fait pas partie du nouveau mandat du Tribunal d'appel des anciens combattants.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Le volume de la charge de travail du Tribunal d'appel des anciens combattants est déterminé principalement par le nombre de décisions rendues par les comités d'examen et les comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions et par le bureau régional du Ministère.

Le tableau 4 illustre la charge de travail réelle de l'ancien Conseil de révision des pensions et de l'ancienne Commission des allocations aux anciens combattants au cours des exercices 1985-1986 et 1986-1987. On y trouve également les chiffres des prévisions pour 1987-1988 et les chiffres réels cumulatifs à la dissolution du Conseil et de la Commission. Il renferme également les prévisions pour le Tribunal d'appel des anciens combattants pour 1987-1988.

Le système de mesure de la performance détermine les niveaux de ressources nécessaires à la réalisation efficace et rentable des activités du Tribunal. Les indicateurs utilisés sont le nombre d'appels reçus, le nombre d'auditions tenues, le nombre de décisions promulguées.

Tableau 4 : Charge de travail en matière d'appels

	Budget des dépenses 1988-1989	Réel 1987-1988 (au 11 sept.)	Prévu 1987-1988	Réel 1986-1987	Réel 1985-1986
Conseil de révision des pensions					
Appels reçus		1,239	2,300	2,654	2,197
Auditions tenues		1,020	1,500	2,224	2,457
Commission des allocations aux anciens combattants					
Appels reçus et décisions promulgées		100		128	131
Examens effectués		2,539		10,000	5,293
Tribunal d'appel des anciens combattants					
Appels reçus	3,000		1,560		
Auditions tenues	2,800		1,180		

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 5 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1988-1989	Prévu 1987-1988*	Réel 1986-1987**
Personnel			
Traitements et salaires	1,989	2,367	2,641
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	307	364	409
Biens et services			
Transports et communications	102	140	116
Services profesionnel et spéciaux	26	5	8
Location	31	36	40
Achat de services de réparation et d'entretien	8	11	10
Services publics, fournitures et approvisionnements	13	16	20
Total des dépenses de fonctionnement	2,476	2,961	3,277
Capital	50	80	4
	2,526	3,041	3,281

2. Besoins en personnel

Tableau 6 : Détail des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées 1988-1989	Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1988-1989
Gestion			
Direction	14	51,400-100,700	70,248
Scientifique et professionnelle			
Droit	1	24,024-92,800	54,336
Administration et service extérieur			
Administration des programmes Services administratifs	8	15,178-63,264	38,321
Soutien administatif			
Commis aux écritures	14	14,338-35,194	24,680
Secrétariat	8	14,210-35,419	25,158

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition des années-personnes autorisées pour le Programme par groupe professionnel. La colonne de l'échelle des traitements actuelle montre les échelles de traitement par groupe professionnel au 31 octobre 1987. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 7 : Coût total du Programme en 1988-1989

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses principal 1988-1989	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du Programme 1988-1989
Tribunal d'appel des anciens combattants	2,526	264	2,790

* Les autres coûts de $264,000 comprennent :

	(en milliers de dollars)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	210
• avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	54